

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CONSTRUCCION DE UN BALNERARIO
EN EL MUNICIPIO DE RESTREPO – META

AURA MILENA ROJAS MELO
HEIDY LIZBETH PAEZ BOHORQUEZ
FEBRERO DE 2016

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS
VILLAVICENCIO

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CONSTRUCCION DE UN BALNERARIO
EN EL MUNICIPIO DE RESTREPO – META

AURA MILENA ROJAS MELO
HEIDY LIZBETH PAEZ BOHORQUEZ
FEBRERO DE 2016

Trabajo de grado como requisito para optar al título de Especialista en Finanzas

Director
Marcos Edilson Hernández

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS
VILLAVICENCIO

Nota de aceptación:

CARLOS LEONARDO RIOS VIASUS
Director Escuela de Economía y Finanzas

MARCOS EDILSON HERNANDEZ
Director de Especialización en Finanzas

MARCOS EDILSON HERNANDEZ
Director del Proyecto

AUTORIDADES ACADÉMICAS

JAIRO IVAN FRIAS CARREÑO

Rector

DORIS CONSUELO PULIDO

Vicerrector Académico

RAFAEL OSPINA INFANTE

Decano Facultad de Ciencias Económicas

CARLOS LEONARDO RIOS VIASUS

Director Escuela de Economía y Finanzas

JAVIER DIAZ CASTRO

Director Centro de Investigación FCE

MARCOS EDILSON HERNANDEZ

Director de Especialización en Finanzas

Villavicencio, febrero de 2016.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a DIOS en primer lugar por permitirnos un logro más en nuestra formación y desarrollo profesional; también a los docentes que hacen parte del programa de especialización en finanzas por los conocimientos compartidos y la guía en el proceso de aprendizaje.

Los Autores.

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.1 | ANTECEDENTES DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.2 | DESCRIPCION DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.3 | FORMULACION DEL PROBLEMA | 15 |
| 2 | JUSTIFICACIÓN | 16 |
| 3 | OBJETIVOS | 18 |
| 3.1 | OBJETIVO GENERAL | 18 |
| 3.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 18 |
| 4 | MARCO REFERENCIAL | 19 |
| 4.1 | MARCO TEORICO. | 19 |
| 4.2 | MARCO CONCEPTUAL | 22 |
| 4.3 | MARCO HISTÓRICO | 24 |
| 4.4 | MARCO LOGICO | 27 |
| 5 | DISEÑO METODOLOGICO | 29 |
| 5.1 | TIPO DE ESTUDIO | 29 |
| 5.2 | FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 30 |
| 6 | DESARROLLO | 32 |
| 6.1 | ESTUDIO DE MERCADO | 32 |
| 6.2 | DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS | 32 |
| 6.2.1 | ANÁLISIS Y FIJACIÓN DE PRECIOS | 33 |
| 6.2.2 | CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO LOCAL | 34 |
| 6.2.3 | ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN | 35 |
| 6.2.4 | ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA | 36 |
| 6.2.5 | ANÁLISIS DE LA OFERTA | 38 |
| 6.3 | ESTUDIO TÉCNICO | 43 |
| 6.3.1 | TAMAÑO CAPACIDAD INSTALDA | 43 |
| 6.3.2 | MACRO LOCALIZACIÓN | 44 |
| 6.3.3 | MICRO LOCALIZACIÓN | 45 |
| 6.3.4 | DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS | 46 |
| 6.4 | ESTUDIO ADMINISTRATIVO | 48 |
| 6.4.1 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 48 |
| 6.4.2 | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | 49 |
| 6.4.3 | PUESTOS DE TRABAJO | 51 |
| 6.4.4 | PROCESO DE SELECCIÓN | 63 |
| 6.4.5 | DESARROLLO DEL PERSONAL | 64 |
| 6.5 | ESTUDIO LEGAL | 66 |
| 6.5.1 | CONSTITUCIÓN DE EMPRESA | 66 |
| 6.6 | ESTUDIO FINANCIERO | 70 |
| 6.6.1 | PLAN DE INVERSION | 70 |

| | | |
|---|------------------------------|----|
| 7 | ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL | 85 |
| 8 | CONCLUSIONES | 88 |
| 9 | RECOMENDACIONES | 90 |

LISTA DE TABLAS

| | pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Matriz DOFA | 27 |
| Tabla 2. Análisis de Alternativas | 28 |
| Tabla 3. Descripción de servicios | 32 |
| Tabla 4. Relación precios de la competencia | 33 |
| Tabla 5. Estrategias de promoción | 36 |
| Tabla 6. Diagnostico sector turístico departamento del Meta | 38 |
| Tabla 7. Relación de ofertas turísticas por municipio | 39 |
| Tabla 8. Competencia del sector | 42 |
| Tabla 9. Análisis de actividades económicas por municipios | 43 |
| Tabla 10. Perfil Laboral Administrador | 55 |
| Tabla 11. Perfil Laboral Cocinero | 55 |
| Tabla 12. Presupuesto Inversion | 71 |

| | pág. |
|--|-------------|
| Tabla13. Propuesta AmortizacionDe La Deuda | 72 |
| Tabla 14. Maquinaria, Equipo y Muebles y Enceres | 73 |
| Tabla 15. Inversion Directa | 73 |
| Tabla 16. Costos Fijos | 74 |
| Tabla 17. Depreciacion Maquinaria Y equipo | 75 |
| Tabla 18. Estimado Demanda | 76 |
| Tabla 19. Proyeccion Costos Y Gastos Fijos Y Variables | 77 |
| Tabla 20. Proyeccion Nomina | 78 |
| Tabla 21. Proyeccion Ingresos | 80 |
| Tabla 22. Proyeccion Estado De Resultados | 81 |
| Tabla 23. Flujo De Efectivo | 82 |
| Tabla 24. Indicadores Financieros | 83 |
| Tabla 25. Impactop Ambiental | 87 |

LISTA DE FIGURAS Y GRAFICAS

| | pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Mapa de Localización del municipio de Restrepo | 43 |
| Figura 2. Diseño Arquitectónico | 44 |
| Figura 3. Organigrama | 47 |
| Figura 4. MedioAmbiente | 50 |
| Gráfica 1. Relación Ingresos parques malocas, los ocarros y llanura | 84 |

LISTA DE IMÁGENES

| | Pág. |
|--|------|
| Imagen 1: Finca estadero Florencia | 20 |
| Imagen 2: Imagen 2: Balneario Chorillano | 20 |
| Imagen 3: Hotel Campestre La Macarena | 21 |

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente documento estudia la viabilidad de la creación de un Balneario en el municipio de Restrepo Meta, a través del desarrollo del plan de negocio propuesto. Este proyecto se enfoca en aprovechar el crecimiento de la ciudad de Villavicencio y las poblaciones cercanas a Restrepo, se ofrecen servicios de recreación y descanso.

A lo largo del documento se explicará y desarrollará detalladamente cada una de las etapas del plan de negocios con el fin de analizar todas las variables que influyen en el desarrollo y puesta en marcha del proyecto.

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El municipio de Restrepo Ubicado en el Piedemonte Llanero se encuentra a 10 Km. de Villavicencio conocido también como la capital salinera del meta con una ubicación geográfica se encuentra a 4° 16" latitud norte y 73° 34' 25" de longitud oeste del Meridiano de Greenwich y a 570 Mts. Sobre el nivel del mar. Según la zonificación agro ecológica ICA – IGAC Restrepo está ubicada en una zona de tierras de Planicie pluvial de Piedemonte, de relieve ligeramente ondulado con pendientes hasta de 12% y tierras aluviales de relieve Plano con pendientes hasta del 3% igualmente dentro del relieve del Municipio encontramos un sector montañoso como parte de la cordillera con alturas hasta 2700 Mts sobre el nivel del mar; la altura sobre el nivel del mar es de 570 metros promedio, presentando variaciones que van de 380 metros hasta 2700 metros sobre el nivel del mar, tiene una superficie de 434 km² así: una zona Plana con un área de 325.5 km² y una quebrada de 108.5 km²., limita con los municipios de Villavicencio, puerto López y Cumaral, y con el departamento de Cundinamarca limitando con el Municipio de San Juanito; Su temperatura media es de 25.8°C; El Municipio de Restrepo, cuenta con 5 cuencas hidrográficas de mayor importancia: Quebrada Salinas, Río

Upin, Río Caney, Caño Caibe y Río Guacavia chiquito; afluentes de la Cuenca del Río Guatiquia. Se presentan además cuencas hidrográficas de menor importancia como las cuencas de la Quebrada Negra, el Caño Mate guadua, el Caño Sardinata y el Caño la Raya, y fundamenta su economía en la agricultura.

El municipio de Restrepo cuenta una magnífica biodiversidad, su riqueza hidrográfica y su variado paisaje geográfico; lo que lo convierten en un potencial oferente en materia de turismo responsable y verde, el Departamento también viene haciendo esfuerzos por fortalecer otro tipo de turismo como los de aventura y ecoturismo, En Restrepo el sector turismo ha ido creciendo y fortaleciéndose en con algunos sitios turísticos como lo son reservas naturales, parques, casas de campo y hoteles campestres que ofrecen entre algunos de sus servicios cabalgatas ecológicas, alojamientos, salones de eventos, piscinas entre otros.

1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El proyecto de un balneario ubicado en el municipio de Restrepo Meta que cuente con una variada oferta de atracciones y servicios, busca evaluar la factibilidad de una inversión en turismo que apuesta a una rentabilidad y un excelente crecimiento sostenido que además aportara a dinamizar la economía del municipio; Para lograr estos objetivos se realizaran: Estudios de mercados para establecer la oferta, demanda y competencia que pueda tener el negocio, también se hará un estudio técnico que permita a los inversionistas ubicar el terreno, las fuentes y los recursos con los que contara para ejecutar este proyecto y su ingeniería para hacerlo más apetecido por los consumidores, un estudio financiero que permita establecer la viabilidad de la inversión, los costos en los que se incurrirá, el tiempo de retorno la inversión, el punto de equilibrio y demás indicadores que permitan tener una visión de la factibilidad para ejecutar este proyecto; un estudio ambiental para determinar el impacto que tendrá el balneario en la zona donde se ejecutara y un estudio administrativo que proporcione las herramientas necesarias para planificar el inicio de operaciones del proyecto.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

Conforme a lo planteado anteriormente, se puede entonces concluir que se formula el presente proyecto de pre inversión para responder principalmente al interrogante:

¿Es viable la creación y puesta en marcha de un Balneario en el municipio de Restrepo, Meta; para ofrecer servicios de recreación y descanso a los turistas y habitantes del municipio de Restrepo y poblaciones cercanas en el año 2017?

2 JUSTIFICACIÓN

El proyecto nace de la idea de aprovechar los recursos que ofrece el municipio de Restrepo y el auge y fortalecimiento que día a día se le viene dando al turismo en el departamento del Meta, puesto que observamos un potencial tanto en clientes como en los recursos naturales con los que cuenta el municipio como lo es su riqueza natural y paisajística su amplio recurso hídrico y su ubicación, pues este se encuentra a tan solo 10 Km de Villavicencio la capital del Meta y a 128 Km de Bogotá lo que lo hace un lugar atractivo para ser visitado por turistas; Durante el año 2014 ingresaron en promedio 2.589.712 visitantes al Departamento, que comparado con el año anterior a aumentado en 74.709 personas y con el 2012 la diferencia es de 113.823 personas. La variación del 2014 comparada con los dos años anteriores ha sido positiva en un 6.6% con respecto al 2012 y del 5.4 con respecto al 2014 lo que nos demuestra que hay una gran afluencia de turistas al departamento y que va en aumento. (Fuente informe de gestión 2014 instituto de turismo del Meta)

El balneario que planteamos será una idea nueva e innovadora lo que nos dará Una ventaja frente a los demás sitios que ofrecen los mismos servicios en el municipio y despertara el interés de los posibles usuarios, además prestaremos un servicio de calidad enfocado en la excelente atención al cliente, estaremos ubicados en un lugar tranquilo y fresco lo que hará del sitio un lugar agradable y placentero para nuestros clientes, su infraestructura estará acondicionada para atender a público de todas las edades lo que hará que se pueda compartir en familia.

Restrepo viene invirtiendo esfuerzos en miras de fortalecer el turismo desarrollando convenios de investigación con distintas universidades que tiene como objeto planificar sosteniblemente la actividad turística del municipio mediante la organización de una ruta turística, que aglutine la oferta presente en el municipio y sirva de medio para la generación de recursos y la diversificación de la

actividad económica en Restrepo lo que hace del municipio una excelente opción para invertir en el área turística y cada día el municipio sea más atractivo para ser visitado por turistas ya que de por si el departamento del Meta en los últimos años se ha consolidado como destino preferido para la mayoría de turistas de todo el país, en mayor cantidad para los residentes de la capital de Colombia (Bogotá) los cuales del promedio de visitantes al departamento el 47 % viene de allí y sus alrededores, seguido del eje cafetero (Armenia, Pereira, Manizales, Medellín entre otros) con un 30%. Luego el valle del cauca con un 7% y otras ciudades un 16% en el mes de octubre. (Fuente informe de gestión 2014 instituto de turismo del Meta).

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la viabilidad para la construcción de un balneario en el municipio de Restrepo meta.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio de mercado que permita determinar la demanda del proyecto.
- Efectuar un estudio técnico para establecer el adecuado funcionamiento de la idea del negocio.
- Hacer el estudio administrativo que permita la planeación y organización de la dirección del negocio.
- Ejecutar un estudio financiero para la ejecución del proyecto.
- Estudiar el impacto ambiental del proyecto.

4 MARCO REFERENCIAL

En función de contextualizar el proyecto de la creación de un balneario en el municipio de Restrepo meta, se establece el marco referencial acorde a los alcances establecidos en el proyecto permitiendo dar una clara guía para la comprensión del objetivo final.

4.1 MARCO TEORICO.

Los servicios turísticos corresponden al sector terciario de la economía, y aportan a un crecimiento económico social y humano de un grupo de personas contribuyendo al bienestar de una sociedad, mediante la satisfacción que buscan los seres humanos en áreas de descanso, recreación, integración y demás que contribuyan a su desarrollo; Actualmente son muchas las empresas y entidades prestadoras de servicios turísticos que ofrecen amplias y variadas ofertas y día a día son más los inversionistas que incursionan en esta actividad en busca de rentabilidad y crecimiento económico.

El sector terciario es el quien se dedica a brindarle a las empresas servicios con el fin de que estas se puedan dedicar a su labor central sin preocuparse ni ocuparse de realizar las tareas necesarias para la correcta función de la empresa. Por lo tanto se entiende que el bien principal que produce el sector terciario es el *tiempo*, pues ayuda a que las personas y empresas se empleen adecuadamente en sus labores propias para el cumplimiento de su razón social, las demás tareas son importantes en una organización por cuanto aseguran la supervivencia de la misma y la proyección hacia el público, pero requieren la inversión de grandes cantidades de tiempo y dinero para suplir sus requerimientos en un momento determinado. Existe en el mercado colombiano una imperiosa necesidad de crear empresas que provean a las demás servicios múltiples de calidad no solo por las anteriores justificaciones en cuanto al manejo del tiempo y el dinero en una

organización sino porque la creación de empresas en un país como el nuestro es lo que genera que las personas alcancen mejores niveles de vida, con mayores oportunidades y desde la esfera de lo económico, le permite al país incrementar y distribuir mejor la riqueza entre sus habitantes.

La idea de negocio de un balneario que brinde servicios básicos de recreación, esparcimiento y descanso tiene una variedad de beneficios para las comunidades que puedan acceder a ellas y busca la obtención de una rentabilidad financiera para los inversionistas, brindar oportunidades de empleo para la población de Restrepo y contribuir a dinamizar la economía del municipio y el departamento, brindando un excelentes servicios y variedad en un solo lugar haciéndoles pasar momentos agradables en un lugar seguro y tranquilo.

Para desarrollar esta idea de negocio es necesario ejecutar diferentes análisis, y estudios que se plantean en el desarrollo del proyecto ya que los mismos permitan establecer la factibilidad y viabilidad de la puesta en marcha de un balneario en el municipio de Restrepo Meta enfocados en un estudio descriptivo del entorno y competencia en busca de desarrollar un proyecto que una visión de crecimiento sostenido y que genere rentabilidad y reconocimiento en el mercado.

Es por ello que en el presente se traen a mención los postulados de Michael Porter, profesor de la Harvard Business School, conocido por crear el modelo Porter que analiza los sectores en términos de rentabilidad. Según Porter el posicionamiento que pueda alcanzar una empresa está dado por la combinación de cinco factores que consideró como fuerzas, estos son la competencia entre empresas, (rivalidad entre empresas del mismo sector); la existencia de productos o servicios sustitutos; la existencia de nuevos competidores (o entrada de nuevas empresas en el sector), el poder de negociación de los proveedores (quienes pueden decidir sobre el precio de los productos o servicios que brindan a la

empresa) y el poder de negociación de los clientes. (Obligando a las empresas a reducir precios o a mejorar los servicios).

Por lo que se estudiaron los distintos servicios que ofrecen los negocios catalogados como competencia para la idea de negocio en mención en busca de establecer una noción de la oferta con la que cuenta el municipio y sus condiciones para lo que obtuvimos algunas imágenes:



Imagen 1: Finca estadero Florencia
(<http://www.metatudestino.com/>)



Imagen 2: Balneario Chorillano.
(<http://www.metatudestino.com/>)



Imagen: 3 Hotel Campestre La Macarena.
(<http://www.hotelesenvillavicencio.com.co/>)

4.2 MARCO CONCEPTUAL

El turismo está dado en diversas formas, dependiendo lo que los visitantes o turistas busquen este ha sido clasificado inicialmente por la Organización mundial de Turismo, los países, departamentos y municipios, el proyecto balneario busca ofrecer al turista un espacio de esparcimiento, recreación y descanso y aportar al crecimiento del municipio por lo que en el desarrollo del proyecto se han establecido algunos conceptos que darán una amplia visión y permitirán establecer una secuencia en los estudios realizados en este proyecto.

GASTO TURISTICO: El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos. OMT

TURISMO: El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas;

residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico OMT

TURISTA: Es Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación. OMT

CONSUMO TURISTICO: Se entiende como todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, para y durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino, la presente definición está en función de las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT). El gasto de consumo turístico incluye todos los bienes y servicios consumidos y relacionados con el viaje, comprendiendo una amplia variedad de productos que van desde aquellos inherentes al viaje y la estadía hasta pequeñas compras de bienes durables para uso personal y regalos para familia y/o amigos.¹ **OCIO:** Es el tiempo del que el hombre puede disponer fuera de sus horas de trabajo; es un elemento compensador de las condiciones de trabajo y de la vida moderna. El ocio permite, mediante la evasión y la distracción, reparar los desgastes psicofisiológicos que puede provocar una técnica insuficientemente humanizada. El ocio es un tiempo libre que puede permitir al hombre mantener su valor humano y profesional.²

RECREACION: La constituye un conjunto de actividades individuales o colectivas para la utilización positiva del tiempo libre y el turismo en particular, que contribuyan al desarrollo integral de la persona, mejorando su calidad de vida y la de su familia.³

¹ <http://www.mintur.gob.ve>

² <http://www.mintur.gob.ve>

³ <http://www.mintur.gob.ve>

4.3 MARCO HISTÓRICO

Etimológicamente el termino turismo procede de las raíces latinas tour y turn ya sea del sustantivo tornus o del verbo tornare sinónimo de viajes circulares; y el vocablo tour se menciona que posiblemente sea de origen hebreo utilizado como sinónimo de viaje de vanguardia, reconocimiento o exploración (Gutierrez, Castillo, y Castañeda 1986).

Según el concepto emitido por la OMT, El **turismo** es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan *visitantes* (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un *gasto turístico*.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo, lo que a echo que el turismo día a día se fortalezca y hoy día sea una actividad económica muy rentable a nivel mundial.

El turismo es esencialmente un hecho social que empieza a adquirir la connotación de industria a partir de la década de los sesenta por el importante crecimiento económico vivido después de la II Guerra Mundial, período de crecimiento y estabilidad económica, uno de los más prolongados de la historia, el cual elevó los niveles de renta de la población. Actualmente la actividad turística

se ubica en lo que hoy se conoce como el sector terciario avanzado de la economía a nivel mundial, con grandes posibilidades para generar desarrollo, es decir, riqueza, bienestar y empleo, por encima de industrias tan importantes como la petrolera y la automotriz; es por ello que Naciones Unidas considera al turismo como uno de los factores de desarrollo más importantes que tienen los países emergentes. Sin embargo la importancia social y, sobre todo económica, de la actividad turística tradicionalmente era minimizada por importantes organismos internacionales, tales como el Banco Mundial, quien consideraba al sector como una actividad económica “coyuntural”, y menospreciaban su potencial en el entendido que el crecimiento de la demanda turística no era más que una moda que se estaba viviendo en esa época y que en cualquier momento podía decaer. Este insuficiente reconocimiento era debido en gran parte a que su desarrollo económico no se estaba construyendo sobre unas bases sólidas, y no estaba organizado razón por la cual a partir de la década de los setenta los Gobiernos asumen una primera función de estímulo de la actividad turística al proveer infraestructura, facilitar la construcción de la oferta turística y liderar la promoción; hacer acompañamiento a las posibles oferentes turísticas, crear organizaciones, para dar apoyo y posteriormente asumir la planificación de dicha actividad, la regulación de los subsectores y la protección del consumidor. Finalmente el turismo adquiere a nivel global una creciente presencia y relevancia en las políticas públicas, y despierta un gran interés tanto entidades públicas como privadas e inversionista de todo tipo observándose una tendencia hacia la institucionalización y formalización de esta actividad y tomando gran fuerza en los ingresos nacionales y metas de expansión, cumpliendo estándares de calidad y seguridad, que día a día se ha fortalecido en busca de lograr incluirse en las actividades más organizadas y con mayor representación en el mercado fortaleciendo la competitividad y el eslabonamiento con otros sectores económicos que dan servicios a la industria turística. La Política Pública de Turismo del Meta ha sido construida atendiendo la necesidad de contar con un instrumento orientador del desarrollo turístico del departamento, se han creado instituciones

con el Instituto de Turismo del Meta, COTELCO y otros que sirven como soporte y dan seguimiento al crecimiento, calidad, oferta y demás que ayudan a fortalecer la actividad turística y a generar más competitividad y lograr cada día atraer más turistas, teniendo en cuenta las necesidades más apremiantes y que constituyen elementos básicos para el desarrollo de la región e instrumentos que faciliten y hagan de la permanencia de los turistas en el territorio una experiencia única e inolvidable, con herramientas tales como: guías turísticas tanto impresas como en aplicativos de tecnologías de la información, señalización turística para el departamento en inglés y en español, formación en inglés para guías y demás operadores de servicios turísticos, vías primarias, secundarias y terciarias en un buen estado de uso turístico, comunicación satelital y celular con amplia cobertura, presencia de la policía de turismo, puestos de información turística estratégicos.

En el departamento del Meta se han establecido unas rutas turísticas con el fin de dar a conocer la majestuosidad del llano invitando a los turistas a vivir el encanto de la región y ayudando a promocionar los distintos sitios turísticos con los que cuenta el departamento; Como parte del desarrollo que ha tenido el departamento que ha agrupado a los municipios del meta en 5 rutas turísticas que tienen variedad de ofertas, dichas rutas se encuentran distribuidas así:

1. Villavo puerta del llano (Villavo, la bella.)
2. Piedemonte llanero (Alturas y cultura)
3. Amanecer llamero (Sol y centauros que asombran)
4. Embrujo llanero (Aventura de agua y cuadrillas)
5. Caño Cristales (Cristales de magia y color)

4.4 MARCO LOGICO

Con base a que el marco lógico es una herramienta para la elaboración de proyectos que permite y facilita la planificación, seguimiento y evaluación del mismo; diseñamos para el presente proyecto no todo lo que comprende la organización del marco lógico, pero si la herramienta más práctica que nos permitió determinar de manera más clara y específica el contexto del proyecto de manera general plasmado en la matriz DOFA y las estrategias para contrarrestar amenazas y debilidades y aprovechar fortalezas y oportunidades.

Matriz DOFA

Tabla 1. Matriz DOFA

| D O | DEBILIDADES | OPORTUNIDADES |
|-----|--|---|
| | Alta inversión para iniciar el proyecto. | Mercado en crecimiento, aumento de la población y del número de turistas. |
| | Posible aparición de competidores fuertes en el sector. | Posibilidad de seguir creciendo, de acuerdo con el plan de desarrollo del municipio y el fomento |
| | crecimiento acelerado de la expansión urbana sobre el sector donde se construirá el proyecto. | Búsqueda de nuevos mercados debido a la diferenciación de los servicios ofrecidos, alianza con agencias turísticas y servicios empresariales. |
| F A | FORTALEZAS | AMENAZAS |
| | Servicio de Alta diferenciación y valor agregado. Para el mercado del sector al que está dirigido el proyecto. | escasos recursos para la inversión del proyecto y elevadas tasas de interés. |
| | Calidad del servicio, cumplimiento, estrategias de buen servicio. | aumento del desempleo a causa la baja del precio del petróleo, actividad que en gran medida mueve la economía del departamento, e indirectamente afecta otras economías nacionales. |
| | localización, cercanía con Villavicencio y Bogotá. Garantizando afluente de turistas, posibles clientes. | falta de reconocimiento en el mercado para captar la demanda existente. |

Fuente. Autor

Tabla 2.

Análisis de Alternativas

| ESTRATEGIA DERIVADAS DE LA MATRIZ DOFA | |
|---|---|
| FO: 1.Diseñar portafolio de servicios integral, con garantía de la prestación de los servicios de mantenimiento con calidad v 2. estructurar un proyecto de creación de empresa prestadora de servicios de mantenimiento empresariales apoyado en los conocimientos y experiencia de los asesores docentes y las | DO 1. Gestionar apoyo institucional para el levantamiento de información estadística en campo y evaluación financiera del proyecto. Cámara de comercio, gobernación, fenalco alcaldía. |
| FA: 1. Gestión ante las entidades que apoyan y promueven la creación de empresa para la obtención de recursos económicos 2. Proponer proyecto de inversión como una alternativa integral, confiable, rentable y satisfactoria para la necesidad de mantenimiento de las instalaciones de las | DA: 1. Ajustar el proyecto a la disponibilidad presupuestal de los promotores y recursos de entidades de apoyo financiero y logístico. 2. promocionar la prestación de los servicios de mantenimiento de instalaciones empresariales de forma integral como una opción de calidad y servicio |

Fuente. Autor

5 DISEÑO METODOLOGICO

La importancia de la metodología en un proyecto radica en que da cuenta detalladamente de las razones por la cuales se hace una investigación específica, en aras de contestar la pregunta formulada en páginas anteriores sobre la factibilidad de creación y puesta en marcha de una empresa que preste servicios de piscina, restaurante, descanso y recreación.

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Debido al enfoque del proyecto, la metodología utilizada será el estudio que pretende un análisis regional enmarcando la definición y desarrollo de los siguientes estudios (de mercados, técnico, administrativo, legal, y financiero), con el fin de obtener suficiente información para poder tomar las respectivas decisiones del alcance del proyecto y su posible puesta en marcha. Este estudio de factibilidad se basa en las siguientes investigaciones:

- Investigación exploratoria: estimar tamaño y características del mercado.
- Investigación descriptiva: determinar y describir características del diseño de la empresa y de los servicios que ella ofrecerá.
- Correlacionar: analizar comportamientos de demanda y oferta del segmento de mercado elegido.
- Investigación experimental: en el análisis financiero se modifican y proyectan variables definidas.
- Investigación no experimental: en las investigaciones relacionadas con el mercado y con el aspecto legal, no se modifica nada, es información real.⁴

⁴ Santiago zorrilla arena, introducción a la metodología de la investigación, (ed. Melo S.A, México D.F, julio de 1988)

El tipo de estudio que se realizara será descriptivo, puesto que el interés es identificar el mercado y los requerimientos del mismo en la ciudad de Villavicencio, el municipio de Restrepo y poblaciones cercanas, como también la llegada de turistas. con el fin de verificar que tan factible es la puesta en marcha de un balneario que preste servicios de piscinas, restaurante, descanso y recreación, para esto se lleva una recopilación de información mediante la observación directa, y análisis de los establecimiento similares ubicados en el mercado objetivo.

Definición de Variables

Para realizar el estudio financiero proyectando los ingresos, costos y gastos, se tuvieron en cuenta los datos proyectados para la inflación según el Banco de la República de los años 2017,2018, 2019, 2020 y 2021. Lo anterior con el fin obtener la inflación promedio anual y realizar objetivamente los incrementos correspondientes, también se tuvo en cuenta el promedio de crecimiento demográfico del municipio de Restrepo según informe de planeación para tomar la muestra de la población que ingresaría al balneario y proyectarla.

Para el caso de los sueldos, se estableció como base el SLMV del 2016 con un incremento anual correspondiente a la inflación proyectada para los años objeto de estudio.

5.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se emplean fuentes primarias y secundarias.

Fuentes Primarias. Observación directa, cotizaciones de los productos y los servicios.

CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO AV 40 # 24 A -71

CORACARENA CRA 35 NO 25-57 BARRIO SAN BENITO VILLAVICENCIO - META

Fuentes Secundarias. Revisión bibliográfica, proyectos de inversión similares puestos en marcha, la web, informes estadísticos de la situación económica y social actual, revisión de variables.

6 DESARROLLO

6.1 ESTUDIO DE MERCADO

6.2 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

El proyecto ofrece servicios turísticos, de esparcimiento, descanso y recreación, Ofertado a los habitantes del municipio de Restrepo meta, los municipios aledaños y los turistas que vengan de otras regiones.

A continuación descripción detallada de los servicios que se prestaran:

Tabla 3.

Descripción de servicios

| SERVICIO | CARACTERISTICAS |
|-------------------------------|--|
| PISCINA NIÑOS | Piscina adecuada con un tobogany, elementos de seguridad adecuados para el uso de los niños. |
| PISCINA ADULTOS | Piscinas adecuada con un tobogan y, elementos de seguridad pertinentes. |
| RESTAURANTE | Restaurante de comida típica llanera, platos a la carta y postres. |
| AREA DE JUEGOS DE MESA | area con mesas de pin pong, y juegos de mesa. |
| CANCHA DEPORTE | Cancha de micro futbol y, 2 canchas de tenis. |
| AREA DE HAMACAS | Área de aproximadamente 32 mt2, con capacidad de 6 a 8 hamacas |
| PARQUE INFANTIL | Area de parque infantil en arena cerca de las canchas. |
| PAQUEADERO | Servicio de parqueadero para los clientes. |

Fuente. Autor

Los servicios diseñados para la creación de este proyecto obedecen al análisis del sector al que va dirigido, teniendo en cuenta costumbres, cultura, nivel de ingresos promedio de la población y de los turistas que llegan, localización del proyecto y proyección de crecimiento económico, y en especial el sector turismo.

6.2.1 ANÁLISIS Y FIJACIÓN DE PRECIOS

En el sector donde se ubicara el proyecto los precios promedio del mercado están dados según la competencia y los servicios o diferenciación del establecimiento.

En la siguiente tabla se muestra aproximadamente los precios promedio del mercado en el sector, los servicios de un establecimiento a otro varían se tomó como referencia los servicios más comunes. La información relacionada se obtuvo de fuentes primarias con un sondeo de cotización de precios directamente en los establecimientos realizada por las autoras del proyecto.

Tabla 4.

Relación precios de la competencia

| ESTABLECIMIENTO SERVICIO | HOTEL - BALNEARIO | FINCA TURISTICA | BALNEARIOS | PROYECTO |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------|-----------|
| Platos a la carta | \$10000 A \$15000 | \$ 15.000 | \$ 0 | \$ 15.000 |
| Servicio de piscina | \$ 6.000 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 6.000 |
| Bebidas Gaseosa | \$ 2.500 | \$ 2.500 | \$ 2.000 | \$ 3.000 |
| Cerveza | \$ 3.000 | \$ 3.000 | \$ 2.500 | \$ 3.000 |
| uso cancha de tenis | no hay | no hay | no hay | \$ 10.000 |
| Ingreso al establecimiento | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 2.000 |

Fuente. Autor

Los precios estimados para el proyecto en esta tabla están sujetos a modificación según las necesidades del proyecto, con la estimación detallada de los costos y la aceptación del el mercado objetivo.

6.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO LOCAL

El mercado objetivo será la población del municipio de Restrepo, turistas que visiten el mismo y la población de los municipios aledaños más cercanos como lo son Villavicencio y Camaral.

Actualmente Restrepo cuenta con una población aproximada de 10.600 habitantes, Camaral 14.200 y Villavicencio 853.000 habitantes.

En 2013 se registraron 241.616 metros cuadrados de área culminada con destino hotel, con un crecimiento de 78,6% frente a 2012 (135.299); por su parte el área en proceso alcanzó 2.838.642 metros cuadrados en 2013, lo que representa un crecimiento 25,5% respecto a 2012 (2.264.351) este dato es a nivel nacional.

En 2013 la ocupación hotelera nacional alcanzó 52,5%, frente a 53,6% en 2012. La Encuesta de gasto en Turismo Interno realizada entre abril 2012 y marzo 2013 arrojó los siguientes resultados: El 15,2% de las personas en las 13 ciudades más importantes realizaron viajes por turismo, pernoctando mínimo 1 noche. Bogotá es la ciudad con mayor participación (18,9%), seguida de Manizales 18,2%, Cali 16,3%, Pasto 15%, Ibagué 14,9%, Pereira 14,6%, Cúcuta 13,8%, Medellín 13,7%, Villavicencio 10,7%, Bucaramanga 10,3%, Barranquilla 9,7%, Montería 8,9% y Cartagena 7,2%. Las ciudades fronterizas como Cúcuta y Pasto tienen una alta participación en turismo hacia otro país con 20,9% y 10,7% respectivamente. Las ciudades donde más viajan con otras personas del hogar sin compartir gastos son Bucaramanga 60,3%, Villavicencio 46,8% y Montería en 46,1%; las ciudades con mayor número de personas que viajan solos son Montería con 52,0 %, Pereira 47,6% y Cartagena 45,5%. Dentro de los principales motivos para hacer turismo se encuentran el de recreación o vacaciones con 44,5% y la visita a parientes o amigos con 40,9%, el turismo por trabajo o negocios es del 9,8%. El principal medio de transporte utilizado es el terrestre particular con 47,2% y terrestre público con 43,5%; el transporte aéreo es utilizado por el 9,1% de las personas. Por tipo de alojamiento el mayor porcentaje se concentra en las viviendas de

familiares o amigos con 65,1%, seguido de hoteles y aparta hoteles con 21,0%. Las personas realizan turismo o excursionismo principalmente dentro del mismo departamento y en un menor porcentaje en departamentos vecinos. Para las personas que no realizan turismo, el motivo principal es el económico con 36,5% y los motivos que menos afectan son los de seguridad con 0,8% y factores climáticos con 0,2%.

Este análisis ratifica el auge de este sector de la economía nacional cuyo positivo comportamiento se debe principalmente a la recuperación de la imagen de Colombia en el exterior, el esfuerzo de los diferentes organizaciones estatales y privadas para promover al país como un destino turístico, los acuerdos recientes que retiran requisitos jurídicos, la llegada de capital extranjero y la formalización de las empresas y microempresas del sector.

En el 2012 se registraron 412.436 visitas de turistas al departamento del meta y para el 2013 460.305 visitas con una variación de un 21%.

6.2.3 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN

Los principales mecanismos de promoción serán a través de las TIC con paginas en redes sociales, publicidad en revistas locales, publicidad en hoteles y puntos de información turísticos.

Se implementarán estrategias de buen servicio, y la promoción se realizara de forma directa lo que brindara la oportunidad de llegar directamente al cliente y también a un menor costo.

Tabla 5.
Estrategias de promoción

| ESTRATEGIA | COSTO ANUAL | COSTO MENSUA |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Pauta en revistas | \$ 1.100.000 | \$ 91.667 |
| Pauta en publitell paginas amarillas | \$ 500.000 | \$ 41.667 |
| Pagina web | \$ 0 | \$ 5.000 |
| Puntos de informacion turisticos | \$ 0 | \$ 0 |
| total | \$ 1.600.000 | \$ 138.333 |

Fuente. Autor

Ya puesto en marcha el proyecto se realizaran estrategias de convenios con agencias turísticas, que promociones en sus paquetes la opción de visitar el balneario y disfrutar de una agradable experiencia de servicio y relajación.

6.2.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA

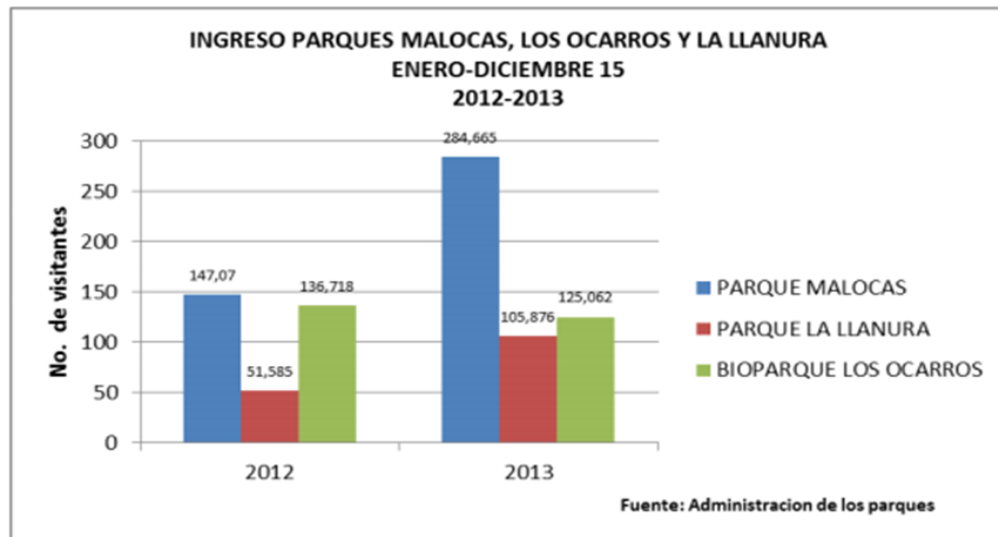
6.2.4.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La demanda de este tipo de servicio ha ido en aumento debido al creciente aumento de la construcción en Restrepo y el área rural entre Restrepo y Villavicencio, Restrepo con proyecciones turísticas ha impulsado un crecimiento sostenido que permanecerá así durante los próximos 10 años(según informes de coyuntura económica y de gestión municipal), teniendo en cuenta la influencia que recibe de Villavicencio que también está en proyectos de expansión urbana, y sumándole la cercanía con Bogotá y el mejoramiento de la vía de acceso que disminuye notablemente el tiempo de desplazamiento.

En la siguiente grafica se representa la variación del ingreso de turistas a los principales parques ubicados en Villavicencio

Grafico 1.

Relación Ingresos parques malocas, los Ocarros y la Llanura



El ingreso a los parques evidencia un incremento significativo en cada uno de ellos a excepción del Bioparque Los Ocarros que presentó una disminución del 8.52% total anual.

Con base en los datos aportados por el Observatorio Turístico del Instituto de Turismo del Meta se puede establecer que la industria en el departamento ha tenido un crecimiento importante durante los últimos años, llegando a un incremento promedio del 20% para el año 2013 en relación con el año inmediatamente anterior.

Tabla 6.

Diagnostico sector turístico departamento del Meta

| Indicador | 2012 | 2013 | Diferencia | |
|---|------------|------------|------------|-----|
| Promedio de turistas por año | 415.436 | 460.305 | 44.869 | 12% |
| Ocupación hotelera | 42% | 53% | 21% | |
| Ingreso a parques | 335.373 | 515.603 | 180.230 | 36% |
| Ingreso extranjeros | 3.482 | 4.743 | 1.261 | 27% |
| Flujo vehicular Bogotá - Villavicencio | 1.701.665 | 1.927.789 | 226.124 | 13% |
| Flujo vehicular - peajes intermunicipales | 10.113.249 | 11.020.499 | 907.250 | 9% |

Fuente. Documento estructuración política pública del meta

6.2.5 ANÁLISIS DE LA OFERTA

en el informe que presento el instituto de turismo del meta ha julio de 2014 , en el departamento del Meta, habían quinientos treinta y ocho (538) prestadores de servicios turísticos se encuentran debidamente formalizados, con Registro Nacional de Turismo, según tabla que a continuación se presenta, podemos observar a Restrepo con uno de menores números de hoteles, fincas agro turísticas y otros sitios turísticos de recreación y de descanso que se encuentran registrados cabe anotar que actualmente se cuenta con una mayor cantidad de sitios que no han formalizado su registro por qué no se incluyen en los datos estadísticos.

Tabla 7.

Relación de ofertas turísticas por municipio

| Municipio | Establecimientos de alojamiento y hospedaje | | Agencia de Viajes | Guía de Turismo | Operador de Congresos, Ferias y Convenciones | Arrendador de Vehículo para Turismo Nal e Internal. | Empresa captadora de ahorros | Oficina de Representación Turística | Empresa de transporte terrestre |
|----------------------|---|------------|-------------------|-----------------|--|---|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| | Hotel | Otros * | | | | | | | |
| Acacias | 35 | 10 | 1 | | | | | | |
| Barranca de Upía | 6 | 1 | | | | | | | |
| Cabuyaro | 4 | | | | | | | | |
| Castilla La Nueva | 3 | 2 | | | | | | | |
| Cubarral | 1 | 2 | 2 | | | | | | |
| Cumaral | 7 | 2 | | | | | | | |
| Fuente de Oro | 1 | | 1 | | | | | | |
| Granada | 14 | 1 | 6 | | | | | | |
| Guamal | 8 | 6 | 2 | | | | | | |
| La Macarena | 3 | 1 | 4 | 10 | | | | | |
| Puerto Gaitán | 57 | 5 | | | | | | | 2 |
| Puerto López | 19 | 2 | | | 1 | | | | |
| Puerto Lleras | 5 | | | | | | | | |
| Puerto Rico | 1 | 1 | | | | | | | |
| Restrepo | 5 | 9 | 1 | | | | | | |
| San Juan de Arama | 0 | | 1 | | | | | | |
| San Martín | 6 | 2 | 1 | | | | | | |
| San Carlos de Guaroa | 3 | | 3 | | | | | | |
| Villavicencio | 145 | 64 | 51 | 8 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 |
| Subtotal | 323 | 108 | 73 | 18 | 2 | 1 | 1 | 6 | 6 |

Fuente: Observatorio Turístico del Instituto de turismo del Meta, informe 2014.

Los datos mostrados en la tabla Hacen alusión a Fincas agro turísticas, hospedajes, viviendas turísticas y centros turísticos.

Las fincas turísticas del Meta se constituyen en una oferta que poco a poco se ha ido posicionando a nivel nacional ingresando por este concepto en el Rankin turístico como uno de las regiones del país con mayor potencialidad, de hecho se ha proyectado como destino rural generando una importante competencia con otras regiones del país como Santander, el Eje Cafetero y Boyacá. Actualmente en el Meta hay más de trescientas (300) fincas agro-turísticas localizadas en las rutas turísticas del departamento.

El departamento del Meta es un departamento con mucho potencial turístico, sus paisajes son el atractivo más reconocido y un porcentaje considerable de las personas entrevistadas que no han ido nunca al Meta han contemplado la

posibilidad de hacerlo, lo cual muestra un mercado potencial en el que se debe trabajar esto según una encuesta realizada por el instituto de turismo del meta.

Actualmente en el municipio de Restrepo se localizan aproximadamente 5 establecimientos con servicios de balneario, cabañas, y restaurante, una de ellas conocido con el nombre de altos de caney posee la infraestructura de una discoteca donde se realizan conciertos y eventos sociales y presta servicios los fines de semana. Y aproximadamente 6 establecimientos que solo ofrecen servicio de balneario y cafetería y restaurante, todas ubicadas en la vereda caney alto hacia el piedemonte muy cerca del casco urbano de Restrepo aproximadamente a 5 y 10 minutos.

Del otro margen de la carretera intermunicipal entre Restrepo y Cumaral en la vereda caney bajo sobre la vía a san Nicolás (caserío de la jurisdicción de Cumaral), es donde se determinó la ubicación del proyecto debido a las condiciones de su topografía favorable para el diseño y construcción del balneario, sobre esa misma vía se encuentran otros establecimientos que ofrecen servicio de piscina y cafetería de forma más informal aproximadamente 2 en la jurisdicción de Restrepo y dos en la jurisdicción de Cumaral todos con servicio de piscina natural, con servicio de hornilla para preparar almuerzo familiar, cobro de ingreso a bañarse únicamente y el consumo de bebidas, en el kl 7,5 vía a san Nicolás se encuentra el centro agroecológico la Cosmopolitana finca que ofrece el servicio de pesca, cabalgata y recorridos ecológicos y muestra de las actividades agrícolas en el concepto de auto sostenibilidad, y ofrece productos elaborados allí mismo con los recursos que la finca ofrece (frutos exóticos, vinos artesanales, dulces y otros), servicio de restaurante, pesca, generalmente es utilizado por instituciones educativas como ejemplo del concepto de sostenibilidad y conservación del ambiente.

6.2.5.1 PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

De acuerdo a datos tomados del informe de turismo del Meta presentado en el 2014, En el 2012 se registraron 412.436 visitas de turistas al departamento del Meta y para el 2013 460.305 visitas con una variación de un 21%.

Proyectado que la capacidad instalada del balneario será de 120 personas copado a un 90% según la disponibilidad de sus instalaciones tendríamos una participación para satisfacer la demanda de turistas global en el departamento del Meta de 0,026%.

6.2.5.2 COMPETENCIA

Con base a información solicitada a la cámara de comercio de Villavicencio, donde se filtró los establecimientos que prestan servicios similares y complementarios ubicados en los municipios de Restrepo y Villavicencio meta, ya que en estos se localizan los clientes potenciales (sus habitantes, y los turistas).

A continuación una breve relación de la competencia más próxima y directa en el sector:

Tabla 8.**Competencia del sector**

| ORGANIZACION | RAZON SOCIAL | NIT | DIR-COMERCIAL |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------|--|
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | REPRESENTACIONES E INVERSIONES ALTA | | KM 2 ANTIGUA VIA RESTREPO |
| PERSONA NATURAL | MEJIA ESTRADA JOSE FERNANDO | 148950501 | CALLE 25 NÂº. 20 68 BARRIO CANEY |
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | SANTUARIO GYM | | CALLE 25 NÂº. 20-68 |
| PERSONA NATURAL | SANCHEZ MARTINEZ DANIEL FERNANDO | 32777703 | CARRERA 6 NO. 9-92 |
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | LA ESPERANZA FO | | VEREDA APIAY FINCA VILLA ESPERANZA |
| SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS | MARSELLA HACIENDA ECOTURISTICA S.A.S. | 9004328828 | KM 15 VIA PUERTO LOPEZ |
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | BAMBU PARQUE ECOLOGICO | | VEREDA SAMARIA A 6 KM DE BUENAVISTA |
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | LA COSMOPOLITANA AGROECOLOGICA | | KM 7.5 VIA SAN NICOLAS VDA LA FLORESTA |
| SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS | CAMPO ECOLOGICO GRAMALOTE S.A.S | 9007865023 | KM 7 SOBRE LA RUTA 65 VIA RESTREPO |
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | ESTADERO EL RECREO GUAYUPE | | KM 1 VIA SALINAS VDA SALINAS |
| ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO | ESTADERO RANCHO GUAYUPE | | KM 1 VIA SALINAS VDA SALINAS |

Fuente. Cámara de Comercio de Villavicencio

6.2.5.3 CLIENTES POTENCIALES

El crecimiento en el sector de la construcción, principalmente en Restrepo en los últimos 5 años debido a su atractivo principal de localización muy cerca de Villavicencio, seguido de su relieve clima y seguridad social. Ha generado aumento en la construcción de condominios campestres de estrato alto en las zonas rurales del municipio especialmente sobre la vía intermunicipal y en lugar relativamente cerca, además la demanda de vivienda en el área urbana del municipio que actualmente cuenta con 3 principales grandes proyectos de construcción de edificios de apartamentos. Con base a lo anterior se estima que la población seguirá en aumento, con ingresos estimados de estratos 2, 3, 4, y 5 quienes potencialmente tienen la capacidad adquisitiva para acceder a este tipo de servicios frecuentemente, aproximadamente 1 vez cada 8 o 15 días preferiblemente fines de semana y festivos.

Tabla 9.

Análisis de actividades económicas por municipios

| CLIENTES POTENCIALES | ACTIVIDADES | INGRESO PROMEDIO PERCAPITA |
|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| Restrepo | Agricultura, Minería, Comercio | \$ 800.000 |
| Cumaral | Ganadería, Agricultura y, Comercio | \$ 700.000 |
| Villavicencio | Comercio, Ganadería, Minería y, Micro-Empresarios. | \$700.000 A \$2.000.000 |
| Turistas | Comercio, Agricultura, Micro-Empresarios. | \$1.200.000 A \$3.000.000 |

Fuente. Autor

En la tabla anterior se realizó una estimación promedio de los ingresos apoyado en información consultado en un informe de Rankin municipal de ingreso per cápita realizada por la alcaldía de Cubarral– Meta; con los municipios del meta, y con información previa de fuentes primarias de la situación económica de los municipios y el promedio de los salarios ofertados en el mercado laboral según las actividades realizadas.

6.3 ESTUDIO TÉCNICO

6.3.1 TAMAÑO CAPACIDAD INSTALDA

Teniendo en cuenta el tamaño y la distribución de las instalaciones del establecimiento, se determinó la capacidad para recibir y atender 130 máximo 150 personas, distribuidas en las piscinas, restaurante, zona de hamacas, área de juegos de mesa y la cancha multiusos y las dos canchas de tenis.

El área destinada para la zona de juegos de mesa se acondiciona para alquiler para realización de eventos de máximo 50 personas en esa área para reuniones,

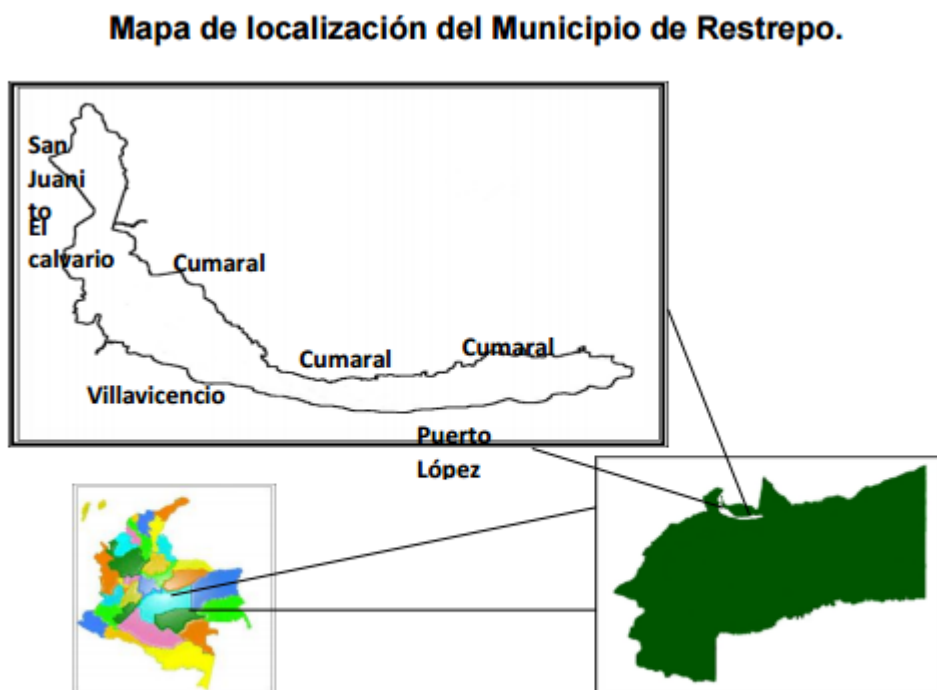
cumpleaños, matrimonios u otros, con disponibilidad de zonas verdes en caso de eventos empresariales que requieren espacio para actividades de recreación

6.3.2 MACRO LOCALIZACIÓN

La ubicación del proyecto de la creación del balneario “EL BOTALON” se establecerá en el municipio de Restrepo meta en el Piedemonte Llanero; se encuentra a 10 Km. de Villavicencio conocido también como la capital salinera del meta con una ubicación geográfica se encuentra a 4° 16” latitud norte y 73° 34’ 25” de longitud oeste del Meridiano de Greenwich y a 570 Mts. Sobre el nivel del mar.

Figura 1.

Mapa de Localización del municipio de Restrepo.



Fuente: Esquema de ordenamiento territorial de Restrepo.2006

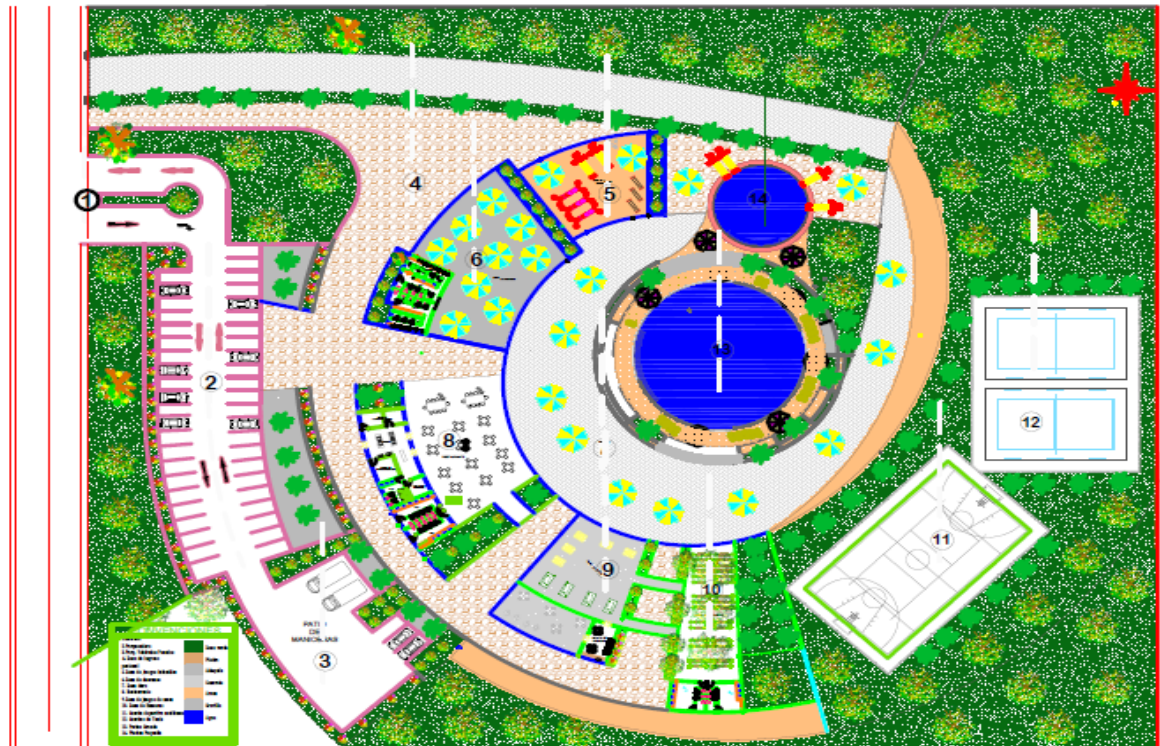
6.3.3 MICRO LOCALIZACIÓN

La construcción de las instalaciones se realizará en un área de 22000 ubicada al margen de la vía intermunicipal de Villavicencio a Restrepo aproximadamente en el kilómetro 6.

Contará con una piscina para adultos de 483,72 m³, una piscina para niños de 115,88 m³, cancha deportiva multiusos de 575,77 m², dos canchas de tenis de 608,03 m², área de descanso de 446,06 m², área de juegos infantiles de 246,81m², zona de hamacas de 219,95 m², área de juegos de mesa 342,02 m², parqueadero de 1430 m², zona de verde de 15714,24 m², zona dura de 1100 m² y, restaurante, baños en la piscina y en la zona de hamacas, conservando gran espacio de zonas verdes generando espacio abierto y comodidad.

Figura 2.

Diseño Arquitectónico



Fuente.

6.3.4 DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Energía eléctrica.

Se empleara energía eléctrica en el uso de equipos de cómputo en la única oficina de administración, así como el empleo de luz para la iluminación todas las áreas del establecimiento, se prevé también el uso de otros equipos como son aires acondicionados, impresoras, refrigeradores entre otros. La cantidad de kilowatts que consume un hogar promedio al día es de 150 kw. Comúnmente un hogar de cuatro personas consume unos 54.000kwh al año. Esto es lo que consumiría el establecimiento, proporcionado por la Empresa de Energía EDESA que está en la capacidad de suministrar dicho recurso sin mayores inconvenientes, sin embargo por acción preventiva se contara con la disponibilidad una planta eléctrica que surtirá la energía necesaria para las áreas más prioritarias para el funcionamiento del establecimiento.

Agua y Alcantarillado.

El abastecimiento de agua será obtenido por medio de extracción de agua subterránea debido a que la empresa que presta el servicio de agua presenta con frecuencia cortes del servicio y por la naturaleza de la actividad del establecimiento se debe contar con el servicio constantemente, se realizará la perforación de un pozo profundo que contara con las normas de higiene y ambiente reglamentarias y un filtro que garantice la potabilización del agua para ser apta al consumo humano. Un hogar promedio de cuatro personas en emplea

Aproximadamente 1.000 litros de agua al día (200 lts/persona/día), con los permisos debidamente autorizados por Cormacarena se pagara por la captación de agua lo establecido en el decreto 1541 de 1978.

Por ser área rural el servicio de alcantarillado es limitado y es responsabilidad del propietario del terreno, por lo tanto es necesario la adecuación de un pozo séptico para la disposición de las aguas residuales obtenidas del uso de los baños, la cocina del restaurante y el aseo de las zonas duras del establecimiento, dicha construcción del pozo séptico y el manejo será supervisado y avalado por Cormacarena y el permiso se obtendrá por medio solicitud a Cormacarena y el ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial con base al decreto 1541 de 1978 y 1594 de 1984. El pago de la concesión para aguas subterráneas y el permiso de vertimientos se pagara cada año según liquidación mensual presentada por Cormacarena.

Redes y comunicaciones.

Por necesidad del plan de mercadeo y publicidad y como valor agregado de servicio a los clientes se contara con internet banda ancha 4 megas, lo idóneo para el correcto desarrollo de las actividades diarias del establecimiento, se dispondrá de teléfono fijo y celular para contacto, y un equipo multifuncional con escáner y fax.

Disposición final de desperdicios

En el desarrollo normal de las actividades se obtendrán residuos sólidos a los cuales se les dará el manejo adecuado y reglamentado, se realizara reciclaje para el aprovechamiento de materiales reutilizables (vidrio, plástico, cartón, aluminio, cobre) y disminución de residuos dispuestos en el ambiente, los desechos que no se pueden reciclar ni dar manejo orgánico (materia orgánica como abono) se dispondrán en el relleno sanitario por medio del servicio de recolección y transporte prestado por la empresa de aseo del municipio de Restrepo.

6.4 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

6.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Nivel directivo

Balneario El Botalón Cuenta con el aporte de dos socios que conforman una sociedad S.A.S.

Asesores Externos

La empresa contara con un profesional en la asesoría contable qué se encargaran de gestionar la información contable y tributaria. Requerido mensualmente.

Nivel Administrativo

Balneario El Botalón Contará con un Administrador General que será elegido por un proceso de selección adecuado, y realizara las funciones Administrar la empresa y velar por su desarrollo sustentable, implementara los planes estratégicos y se encargara del cumplimiento de las metas de crecimiento del mercado, ventas y calidad del servicio prestado fundado en un excelente servicio al cliente y la transparencia de los procesos.

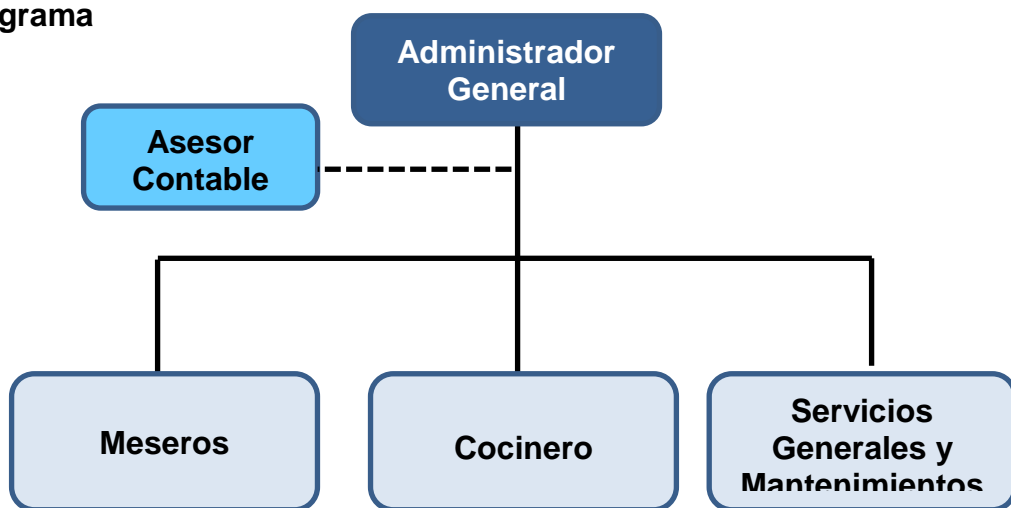
Nivel Operativo

La empresa contratara con dos colaboradores que se encargaran de las labores de mantenimiento general de jardines y zonas verdes y, servicios generales. 3meseros que se encargaran de la atención directa a los clientes, 1jefe de cocina que se encargaran de la coordinación de las actividades del restaurante y será

responsable de la calidad y variedad de los productos ofrecidos, 1 auxiliar de cocina que se encargaran de las actividades de apoyo al jefe de cocina.

El área operativa se apoyara con contratos de prestación de servicios y jornales de mano de obra por turnos para la realizar las actividades de la empresa

Figura 3:
Organigrama



Fuente. Autor

6.4.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Visión

Balneario El Botalón Es una Empresa prestadora de servicios turísticos comprometida a ser innovadora, ser eficiente, rentable, fortaleciendo el mercado local, para alcanzar el liderazgo y reconocimiento en el mercado en un lapso no mayor de un año.

Esto lo vamos a lograr capacitando a nuestros trabajadores para formar personal competente, comprometido con la satisfacción del cliente, el medio ambiente y motivado al desarrollo profesional y laboral.

Misión

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios de recreación y descanso, con instalaciones adecuadas y procedimientos de seguridad.

Nuestra empresa está integrada por operarios calificados, con capacidad de trabajo en equipo, eficiente, creativo, perseverante y con proyección hacia el futuro, manteniendo la calidad del servicio ofrecido.

Objetivos

Objetivo General

Prestar servicios de recreación y descanso con mano de obra calificada, capacitada para realizar las actividades asignadas con eficiencia y cumpliendo las normas de seguridad requeridas.

Objetivos Específicos

- Acondicionar la infraestructura adecuada para el desarrollo de la planificación de las actividades empresariales.
- Incorporar personal calificado con experiencia certificada para desarrollar las actividades de acuerdo a los requerimientos del servicio que se presta.
- Capacitar a nuestros funcionarios a través de cursos, talleres con el fin de mejorar continuamente el servicio como diferenciador en el mercado.

- Posicionar a Balneario El Botalón con excelente prestación de servicios e instalaciones cómodas y atractivas

6.4.3 PUESTOS DE TRABAJO

Método de Selección y Contratación del Personal

La selección adecuada del personal como la posterior capacitación ayuda al cumplimiento de los retos de la empresa que pueden hacer la diferencia entre la desaparición o continuidad del negocio. Por lo tanto Balneario El Botalón. Toma el proceso de selección y capacitación del recurso humano como uno de los ítems más importantes ya que en la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos está el valor agregado que marcará la diferencia respecto de la competencia. A continuación se describe claramente el proceso administrativo del recurso humano con los siguientes ítems:

1. Levantamiento del perfil que se requiere.
2. Proceso de selección.
3. Verificación de referencias laborales

Levantamiento del Perfil

El perfil se definirá, en primer lugar con base en las funciones que se van a asignar al cargo y el tipo de relaciones que se deben tener con los demás (compañeros, proveedores, clientes etc.) Además:

- Habilidades de comunicación
- Nivel de experiencia
- Nivel de instrucción formal
- Capacidad o habilidad para seguir instrucciones

Tabla 10.

Perfil Laboral Administrador

| | |
|--|---|
| <u>Nombre del cargo</u> Administrador General | <u>Departamento</u> Administrativo |
| <u>Nivel Organizacional</u> 1. socios 2. Administrador General | <u>Área:</u> Administrativa |
| <u>Nivel :</u> Operativo | <u>Naturaleza del cargo</u> Trazar, ejecutar y controlar los procesos y procedimientos requeridos para el funcionamiento de la empresa en su objeto social de la prestación de servicios de mantenimiento de instalaciones empresariales, aportando al crecimiento empresarial y a la planificación estratégica de la empresa. |
| <u>Aspectos Generales</u> | ⁵ Edad: Mayor o igual a 25 y menor o igual a 40 años. Género: Masculino / Femenino Índice de masa: menor o igual a 30. |
| <u>Educación</u> | Profesional en áreas administrativas |
| | Equivalencia: Ninguna |
| <u>Experiencia</u> | El administrador se elegirá entre los socios fundadores, teniendo en cuenta que todos son |

| | |
|---|---|
| | profesionales en administración de empresas. |
| <u>Entrenamiento</u> | Misión, visión, política y objetivos procedimiento de procesos (mantenimiento, reparación, adaptación y limpieza) Control de documentos, y registros, compras, ventas gestión empresarial, ambiental, de seguridad y salud ocupacional. norma de higiene y Legislación aplicable. |
| <u>Habilidades</u> | Dirección y Manejo del recurso humano. Habilidades para el diseño, aplicación y control de planificación estratégica en la empresa. |
| <u>Requerimientos Del Cargo Físicos</u> | <p>Sentarse y levantarse</p> <p>Estar de pie</p> <p>Darse vuelta frecuentemente</p> <p>Destreza manos</p> <p>Destreza pies y piernas</p> <p>Atención Auditiva</p> <p>Atención visual</p> <p>Trabajo rápido con agilidad</p> <p>Coordinación visomotora</p> <p>Coordinación general</p> <p>Distinción de colores y formas</p> <p>Otros: ¿Cuáles?: Alcanzar, Subirse, Levantar.</p> |
| <u>Ambientales</u> | <p>Sitio de trabajo: oficina /Intemperie</p> <p>Expuesto a:</p> <p>Radiación no Ionizante</p> <p>Temperatura Adecuada</p> <p>Calor ambiente</p> <p>Humedad Ambiental</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Presencia de patógenos biológicos</p> <p>Ventilación Adecuada</p> <p>Iluminación</p> <p>Ruido</p> |
| <u>Elementos De Protección Personal</u> | Los riesgos se controlan desde la fuente, no es necesario utilizar elementos de protección personal. |
| <u>Exámenes Médicos</u> | Examen Médico Ocupacional Con énfasis en órganos de los sentidos, sistema osteomuscular y Sistema Nervioso Central. |
| <u>Concepto de Aptitud Laboral</u> | <p>Son excluyentes las siguientes patologías:</p> <p>Ojos: Defectos Refractivos sin corregir y con agudezas visuales mayores a 20/70 ambos ojos.</p> <p>Cardiopulmonar : Patologías con alteración ritmo cardiaco, hipertensión severa, hiperactividad bronquial</p> <p>Piel: Dermatitis de contacto.</p> <p>Osteomuscular: Patologías en columna, hombros, manos, codos, rodillas, caderas, radiculopatías.</p> <p>Neurológicos: Patologías que causen descoordinación motora, episodios convulsivos.</p> |
| <u>⁶Funciones</u> | <p>Diseñar y desarrollar estrategias encaminadas al mejoramiento continuo de las operaciones de manteniendo, compras y ventas.</p> <p>Velar por el adecuado mantenimiento de las</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>instalaciones de la empresa, las herramientas de trabajo, los activos de la empresa.</p> <p>Supervisar y Evaluar el desempeño de los empleados en las actividades y responsabilidades designadas a cada uno de ellos.</p> <p>Determinar la necesidad de adquisición de herramientas de trabajo y de personal.</p> |
|--|--|

Fuente. Autores

Tabla 11.
Perfil Laboral Cocinero

| | | | |
|-----------------------------|--|---------------------|--|
| <u>Nombre del cargo</u> | | <u>Departamento</u> | |
| Cocinero | | Operativo | |
| <u>Nivel Organizacional</u> | | <u>Área:</u> | |
| 1. Administración general | | Operativa | |
| 2. cocinero | | | |
| <u>Nivel :</u> | <u>Naturaleza del cargo</u> | | |
| Operativo | Administrar el inventario del restaurante, encargarse de las compras del mercado e insumos necesarios, responsable por la calidad de los productos ofrecidos en el restaurante y el buen servicio prestado. Utilizar los elementos de protección personal requeridos cumpliendo con las normas de seguridad establecidas. | | |
| <u>Aspectos</u> | Edad: Mayor o igual a 21 y menor o igual a 40 años. | | |
| <u>Generales</u> | Género: Masculino/femenino(aseo y limpieza general) | | |
| | Índice de masa: menor o igual a 30. | | |
| <u>Educación</u> | Educación básica, conocimientos en culinaria. | | |

| | |
|---------------------------------|--|
| | Equivalencia: Ninguna |
| <u>Experiencia</u> | Mínimo dos años en labores similares |
| <u>Entrenamiento</u> | Misión, visión, política y objetivos de la empresa. |
| <u>o</u> | implementación de normas de seguridad industrial y salud ocupacional. |
| | Instructivos para la implantación, concepto e importancia de la calidad de servicio. |
| <u>Habilidades</u> | Manejo de Herramientas manuales, mecánicas y tecnológicas, Recursivo, Trabajo en equipo. |
| <u>Requerimientos Del Cargo</u> | Sentarse y levantarse |
| <u>Físicos</u> | Estar de pie |
| | Darse vuelta frecuentemente |
| | Destreza manos |
| | Destreza pies y piernas |
| | Atención Auditiva |
| | Atención visual |
| | Agilidad |
| | Coordinación visomotora |
| | Alcanzar |
| | Subirse |
| | Levantar |

| | |
|---|--|
| <u>Ambientales</u> | <p>Expuesto a:</p> <p>Radiación no Ionizante</p> <p>Calor ambiente</p> <p>Humedad Ambiental</p> <p>Presencia de Patógenos Biológicos</p> <p>Descargas eléctricas</p> <p>Caídas (piso liso, escaleras, andamios)</p> <p>Lesiones (manipulación de tijeras, guadañas, palas, pinzas, entre otras.)</p> <p>Ruido</p> <p>Olores fuertes (cañería, pintura)</p> |
| <u>Elementos De Protección Personal</u> | Gorro (aseo general), uniforme (aseo general), tapa bocas, delantal, guantes desechables, carnet manipulación de alimentos. |
| <u>Exámenes Médicos</u> | Examen Médico Ocupacional Con énfasis en órganos de los sentidos, sistema osteomuscular y Sistema nervioso central. |
| <u>Concepto de Aptitud Laboral</u> | <p>Son excluyentes las siguientes patologías:</p> <p>Ojos: Defectos Refractivos sin corregir y con agudezas visuales mayores a 20/70 ambos ojos.</p> <p>Cardiopulmonar : Patologías con alteración ritmo cardiaco, hipertensión severa, hiperactividad bronquial</p> <p>Piel: Dermatitis de contacto.</p> <p>Osteomuscular: Patologías en columna, hombros, manos, codos, rodillas, caderas, radiculopatías.</p> <p>Neurológicos: Patologías que causen descoordinación motora, episodios convulsivos.</p> |
| <u>Funciones</u> | Adelantar labores de culinaria. Seguir instrucciones del Administrador. |

| | |
|---|--|
| | <p>Acatar las normas establecidas en la empresa. y</p> <p>Demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo.</p> |
| <u>Nombre del cargo</u> Meseros | <u>Departamento</u> Operativo |
| <u>Nivel Organizacional</u> 1. Administración general 2. Mesero | <u>Área:</u> Operativa |
| <u>Nivel :</u> Operativo | <u>Naturaleza del cargo</u> Realizar las actividades de servir mesas, despachar bebidas y estar atento de las necesidades de los clientes. Utilizar los elementos de protección personal requeridos cumpliendo con las normas de seguridad establecidas. |
| <u>Aspectos Generales</u> | Edad: Mayor o igual a 21 y menor o igual a 35 años. Género: Masculino/femenino(aseo y limpieza general) Índice de masa: menor o igual a 30. |
| <u>Educación</u> | Educación básica Equivalencia: Ninguna |
| <u>Experiencia</u> | Mínimo dos años en labores similares |
| <u>Entrenamiento</u> | Misión, visión, política y objetivos de la empresa. implementación de normas de seguridad industrial y salud ocupacional. Instructivos para la implantación, concepto e importancia de la calidad de servicio. |
| <u>Habilidades</u> | Manejo de Herramientas manuales, Recursivo, Trabajo en equipo. |
| <u>Requerimientos Del Cargo</u> | Sentarse y levantarse Estar de pie |

| | |
|---|--|
| <u>Físicos</u> | <p>Darse vuelta frecuentemente</p> <p>Destreza manos</p> <p>Destreza pies y piernas</p> <p>Atención Auditiva</p> <p>Atención visual</p> <p>Agilidad</p> <p>Coordinación visomotora</p> <p>Alcanzar</p> <p>Subirse</p> <p>Levantar</p> |
| <u>Ambientales</u> | <p>Expuesto a:</p> <p>Radiación no Ionizante</p> <p>Calor ambiente</p> <p>Humedad Ambiental</p> <p>Presencia de Patógenos Biológicos</p> <p>Descargas eléctricas</p> <p>Caídas (piso liso, escaleras, andamios)</p> <p>Lesiones (manipulación de tijeras, guadañas, palas, pinzas, entre otras.)</p> <p>Ruido</p> <p>Olores fuertes (cañería, pintura)</p> |
| <u>Elementos De Protección Personal</u> | Uniforme, guantes, Gorro (aseo general), tapa bocas. |
| <u>Exámenes Médicos</u> | Examen Médico Ocupacional Con énfasis en órganos de los sentidos, sistema osteomuscular y Sistema nervioso central. |
| <u>Concepto de Aptitud Laboral</u> | <p>Son excluyentes las siguientes patologías:</p> <p>Ojos: Defectos Refractivos sin corregir y con agudezas visuales</p> |

| | | |
|---|--|---------------------|
| | <p>mayores a 20/70 ambos ojos.</p> <p>Cardiopulmonar : Patologías con alteración ritmo cardiaco, hipertensión severa, hiperactividad bronquial</p> <p>Piel: Dermatitis de contacto.</p> <p>Osteomuscular: Patologías en columna, hombros, manos, codos, rodillas, caderas, radiculopatías.</p> <p>Neurológicos: Patologías que causen descoordinación motora, episodios convulsivos.</p> | |
| <u>Funciones</u> | <p>Atender y servir mesas, limpiar, tomar pedidos a los clientes, estar atento a las necesidades de los clientes.</p> <p>Acatar las normas establecidas en la organización de la empresa. y</p> <p>Demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo.</p> | |
| <u>Nombre del cargo</u> | | <u>Departamento</u> |
| Servicios Generales Y Mantenimientos | | Operativo |
| <u>Nivel Organizacional</u> | | <u>Área:</u> |
| <p>1. Administración general</p> <p>2. Operario</p> | | Operativa |
| <u>Nivel :</u> | <u>Naturaleza del cargo</u> | |
| Operativo | <p>Realizar las actividades y procedimientos de mantenimiento de LAS instalaciones de la empresa, específicamente las relacionadas con su campo de acción, experiencia o conocimiento previo (electricidad, plomería, cerrajería, pintura, mantenimiento de jardines, arreglos pequeños de construcción, aseo general). Mantener en buen estado (limpieza, funcionamiento) las herramientas de trabajo asignadas y responder por robo, perdida o daño de las mismas exceptuando el desgaste normal de pasar del uso.</p> | |

| | |
|---------------------------------|---|
| | Utilizar los elementos de protección personal requeridos cumpliendo con las normas de seguridad establecidas. |
| <u>Aspectos Generales</u> | Edad: Mayor o igual a 21 y menor o igual a 35 años. Género: Masculino/femenino(aseo y limpieza general) Índice de masa: menor o igual a 30. |
| <u>Educación</u> | Educación básica, conocimientos en jardinería. |
| | Equivalencia: Ninguna |
| <u>Experiencia</u> | Mínimo dos años en labores similares |
| <u>Entrenamiento</u> | Misión, visión, política y objetivos de la empresa, procesos de mantenimiento de instalaciones según la actividad designada a su responsabilidad (electricidad, plomería, cerrajería, mantenimiento de zonas verdes, pintura, arreglos pequeños de construcción, aso general). implementación de normas de seguridad industrial y salud ocupacional. Instructivos para la implantación, concepto e importancia de la calidad de servicio. |
| <u>Habilidades</u> | Manejo de Herramientas manuales, mecánicas y tecnológicas, Recursivo, Trabajo en equipo. |
| <u>Requerimientos Del Cargo</u> | Sentarse y levantarse |
| <u>Físicos</u> | Estar de pie Darse vuelta frecuentemente Destreza manos Destreza pies y piernas Atención Auditiva Atención visual Agilidad |

| | |
|---|--|
| | <p>Coordinación visomotora</p> <p>Alcanzar</p> <p>Subirse</p> <p>Levantar</p> |
| <u>Ambientales</u> | <p>Expuesto a:</p> <p>Radiación no Ionizante</p> <p>Calor ambiente</p> <p>Humedad Ambiental</p> <p>Presencia de Patógenos Biológicos</p> <p>Descargas eléctricas</p> <p>Caídas (piso liso, escaleras, andamios)</p> <p>Lesiones (manipulación de tijeras, guadañas, palas, pinzas, entre otras.)</p> <p>Ruido</p> <p>Olores fuertes (cañería, pintura)</p> |
| <u>Elementos De Protección Personal</u> | <p>Overol manga larga, guantes, botas, gafas, cachucha, gorro (aseo general), uniforme (aseo general) arnés, mascara, tapa bocas.</p> |
| <u>Exámenes Médicos</u> | <p>Examen Médico Ocupacional Con énfasis en órganos de los sentidos, sistema osteomuscular y Sistema nervioso central.</p> |
| <u>Concepto de Aptitud Laboral</u> | <p>Son excluyentes las siguientes patologías:</p> <p>Ojos: Defectos Refractivos sin corregir y con agudezas visuales mayores a 20/70 ambos ojos.</p> <p>Cardiopulmonar : Patologías con alteración ritmo cardiaco, hipertensión severa, hiperactividad bronquial</p> <p>Piel: Dermatitis de contacto.</p> <p>Osteomuscular: Patologías en columna, hombros, manos, codos, rodillas, caderas, radiculopatías.</p> |

| | |
|------------------|---|
| | Neurológicos: Patologías que causen descoordinación motora, episodios convulsivos. |
| <u>Funciones</u> | <p>Adelantar labores de mantenimiento, reparación e instalación de tipo eléctrico, plomería, cerrajería, arreglos pequeños de construcción, zonas verdes y aseo general, según la actividad designada a su responsabilidad.</p> <p>Seguir instrucciones del supervisor de servicios.</p> <p>Acatar las normas establecidas en la organización de la empresa. y</p> <p>Demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo.</p> |

Fuente. Autor

6.4.4 PROCESO DE SELECCIÓN

Entrevistas: Se realizaran entrevista, en la cual se evaluarán algunos aspectos de la personalidad y características del aspirante, de trabajo en equipo y afinidad con la empresa y el jefe inmediato.

Verificación de referencias laborales: Se medirá la percepción que sobre el aspirante tienen personas que lo conocen en el plano laboral, cómo ha sido el desempeño y cómo han sido las relaciones con las personas con las que ha trabajado.

Informe integrador del proceso: Se integran todos los elementos recogidos, para producir unas conclusiones sobre ellos. Pueden incluir recomendaciones y observaciones que servirán de insumo tanto para la visita domiciliaria como para entrevistas sucesivas.

Tipo de Contrato

Se contara con dos personas de contrato fijo, los demás colaboradores trabajaran con prestación de servicios o jornal según se requiera. Que se renovaran

automáticamente a término de un año cuando el funcionario cumpla con las expectativas de la organización.

Inducción

Una vez contratado el personal se inicia un programa de inducción, donde se dará a conocer el planteamiento estratégico del balneario, procedimientos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento y en general todo el sistema operativo de la empresa.

6.4.5 DESARROLLO DEL PERSONAL

Capacitaciones

Se adelantaran programas de capacitación para el personal operativo con la participación en cursos y talleres teórico prácticos en convenio con el servicio nacional de aprendizaje SENA de Villavicencio, y otras entidades que adelanten estos talleres y cursos de contenido en el área de seguridad industrial y salud ocupacional, y servicio al cliente. Las cuales se realizarán 2 veces al año, con el mejorar la calidad de los servicios ofrecidos sin afectar las actividades naturales de la empresa.

Método de Evaluación de Desempeño

La evaluación del recurso humano, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo con el fin de elaborar planes de mejora

La evaluación del desempeño en Balneario El Botalón Se realizara con la asesoría de una psicóloga y se medirán los siguientes ítems:

Calidad de Trabajo: Exactitud, seriedad, claridad, calidad y cumplimiento en las tareas encomendadas.

Cantidad de Trabajo: Cumplimiento de los objetivos en cuanto al volumen de trabajo y resultados, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa.

Conocimiento del puesto: Grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Los principios, conceptos, técnicas y requisitos necesarios para desempeñar las tareas del cargo.

Iniciativa: Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Puede trabajar independientemente.

Planificación: Programa las tareas encomendadas a fin de cumplir los plazos y con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las necesidades de la empresa y los clientes.

Relaciones con los compañeros: Mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, resultados y problemas, trabaja en equipo.

Relaciones con sus superiores: Informa del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan presentarse. Transmite la información oportunamente.

Relaciones con el Público: Establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes y proveedores.

6.5 ESTUDIO LEGAL

6.5.1 CONSTITUCIÓN DE EMPRESA

La construcción y puesta en marcha del balneario “El Botalón” se proyecta con la constitución de un establecimiento como sociedad SAS que permitirá la participación de nuevos inversionistas que apoyen el crecimiento del negocio; se realizará la aplicación de todas las normas pertinentes para dicha constitución y las reglamentarias para las actividades a las que se direcciona el proyecto.

En Colombia el Estado reglamenta las siguientes leyes que respaldan la creación de empresa y constituyen el fundamento del presente proyecto. Las más importantes son:

Artículo 38 Constitución Política de Colombia: En la cual el Estado garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Ley 222 de 1995: En la cual el Estado colombiano estipula las condiciones para la unión de personas en la constitución sociedades comerciales, otorga la denominación de socios.

Código de comercio colombiano libro segundo, artículo 98: En la cual el Estado colombiano reglamenta que La sociedad, una vez constituida legalmente, forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados.

Ley 590 de 2000: Ley mediante la cual el estado fomenta la cultura empresarial. Tiene como objetivo la promoción, estímulo y apoyo al desarrollo integral de las Mi pymes.

Ley 1014 del 26 de enero 2006: Por la cual el estado fomenta el espíritu emprendedor en el país.

LEY 1258 DE 2008: Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.

ARTÍCULO 1o. CONSTITUCIÓN. La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.

Salvo lo previsto en el artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

ARTÍCULO 2o. PERSONALIDAD JURÍDICA. La sociedad por acciones simplificada, una vez inscrita en el Registro Mercantil, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas.

ARTÍCULO 3o. NATURALEZA. La sociedad por acciones simplificada es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social. Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.

ARTÍCULO 4o. IMPOSIBILIDAD DE NEGOCIAR VALORES EN EL MERCADO PÚBLICO. Las acciones y los demás valores que emita la sociedad por acciones simplificada no podrán inscribirse en el Registro Nacional de Valores y Emisores ni negociarse en bolsa.

EL ARTÍCULO 5 INDICA QUE EL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEBERÁ CONTENER POR LO MENOS LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

1. Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).
2. Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.

3. El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
4. El término de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.
5. Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
6. El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.
7. La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

La falta de uno o más requisitos en el documento de constitución, impide la inscripción de la constitución y ocasiona la devolución de todos los documentos por parte de la Cámara de Comercio

RNT Registro Nacional De Turismo Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios Turísticos, el cual se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo antes de iniciar sus operaciones. La persona natural o Jurídica que preste servicios Turísticos, sin estar inscrito en el Registro Nacional será objeto de sanción, además de la clausura del establecimiento por parte del Alcalde Distrital o Municipal quien procede de oficio o a solicitud de cualquier persona.⁷

⁷www.ccflorencia.org.co

Tenga en cuenta que el Registro Nacional de Turismo no genera derechos de inscripción ante las Cámaras de Comercio, sin embargo, deberá pagar el impuesto de registro de que trata el artículo 226 de la Ley 223 de 1995. Este impuesto es de carácter departamental y se genera por cualquier inscripción que se realice en la Cámara de Comercio. Para estos efectos de acuerdo con el Decreto 650 de 1996 se tomará como un documento sin cuantía, el cual para el año 2016 tiene un valor de \$91.900.⁸

⁸ rntvillavicencio.confecamaras.co

6.6 ESTUDIO FINANCIERO

Con el fin de determinar la viabilidad de la ejecución del proyecto y determinar su rentabilidad, se establece el estudio financiero donde se recogen todo los aspectos del proyecto descritos en los estudios técnico, de mercado, administrativo, y de impacto ambiental y se cuantifican permitiendo obtener la información y soportes necesarios para la toma de decisiones de la creación del balneario El Botalón. (Ver archivo Excel anexo- plan financiero Balneario El Botalón).

6.6.1 PLAN DE INVERSION

Con el fin de determinar la viabilidad de la ejecución del proyecto y determinar su rentabilidad, se establece el estudio financiero donde se recogen todo los aspectos del proyecto descritos en los estudios técnico, de mercado, administrativo, y de impacto ambiental y se cuantifican permitiendo obtener la información y soportes necesarios para la toma de decisiones de la creación del balneario El Botalón. (Ver archivo Excel anexo- plan financiero Balneario El Botalón).

Tabla 12.
PRESUPUESTO INVERSION

| | | |
|---|----------------|-----------------------|
| INVERSION INICIAL | 535,991,088.00 | |
| CAPITAL SOCIOS | 325,991,088.00 | |
| FINANCIAMIENTO | 210,000,000.00 | |
| PRESUPUESTO INVERSION | | |
| ACTIVO FIJO | UNIDAD | PRECIO TOTAL |
| Terreno | | 300.000.000 |
| | | |
| TOTAL CONSTRUCCION Y EDIFICACIONES | | 186.266.088 |
| | | |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | | |
| Maquinaria y Accesorios (Motob | 4 | 15.000.000 |
| Accesorios (Guadayas, Tijeras) | 5 | 1.500.000 |
| Caja registradora | 1 | 400.000 |
| Computador | 1 | 900.000 |
| MUEBLES Y ENSERES | | |
| Vitrinas | 2 | 1.200.000 |
| Mesas | 35 | 1.225.000 |
| Sillas | 140 | 900.000 |
| Cocina Integral | 1 | 5.000.000 |
| TOTAL INVERSION ACTIVO FIJO | | 512.391.088 |
| | | |
| INVERSION DIFERIDO | | |
| Arquitecto urbanista | | 3.000.000 |
| ingeniero civil | | 10.000.000 |
| Limpieza de terrenos | | 1.800.000 |
| Movimiento de tierras | | 800.000 |
| cerramiento | | 8.000.000 |
| TOTAL INVERSION DIFERIDO | | 23.600.000 |
| | | |
| TOTAL PRESUPUESTO | | 535.991.088,00 |

Fuente. Autor

La anterior tabla describe los materiales y costos en que se incurrirán para llevar a cabo la construcción de los distintos espacios, de acuerdo al diseño arquitectónico realizado para este proyecto al igual que el costo del terreno en que se ejecutara dicha obra la cual tendrá una duración aproximada de 10 meses.

Tabla 13:
Propuesta amortización de la deuda.

| INVERSIONES | |
|-----------------------|----------------|
| Activo Fijo (Terreno) | \$ 300.000.000 |
| 70% Credito | \$ 210.000.000 |
| 30% Recursos Prop. | \$ 90.000.000 |
| Activo Diferido | \$ - |
| Capital Trabajo | \$ - |

| | |
|--------------|-----------------------|
| Total | \$ 300.000.000 |
|--------------|-----------------------|

| | |
|--------------------|-----------------------|
| % Financiacion | 70% |
| Valor Financiacion | \$ 210.000.000 |

| DATOS INFORMACION CREDITO | | |
|---------------------------|-------------|-------|
| Prestamo | 210.000.000 | |
| T.Int | 12% | Anual |
| T.Int Mensual | 1,00% | EMV |
| Tiempo | 10 | Años |

| | |
|--------------|----------------------|
| Cuota | \$ 37.166.674 |
|--------------|----------------------|

| Mes | Cuota | Interes | Capital | Saldo |
|-----|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | | | | \$ 210.000.000 |
| 1 | \$ 37.166.674 | \$ 25.200.000 | \$ 11.966.674 | \$ 198.033.326 |
| 2 | \$ 37.166.674 | \$ 23.763.999 | \$ 13.402.675 | \$ 184.630.650 |
| 3 | \$ 37.166.674 | \$ 22.155.678 | \$ 15.010.996 | \$ 169.619.654 |
| 4 | \$ 37.166.674 | \$ 20.354.358 | \$ 16.812.316 | \$ 152.807.338 |
| 5 | \$ 37.166.674 | \$ 18.336.881 | \$ 18.829.794 | \$ 133.977.544 |
| 6 | \$ 37.166.674 | \$ 16.077.305 | \$ 21.089.369 | \$ 112.888.174 |
| 7 | \$ 37.166.674 | \$ 13.546.581 | \$ 23.620.094 | \$ 89.268.081 |
| 8 | \$ 37.166.674 | \$ 10.712.170 | \$ 26.454.505 | \$ 62.813.576 |
| 9 | \$ 37.166.674 | \$ 7.537.629 | \$ 29.629.045 | \$ 33.184.531 |
| 10 | \$ 37.166.674 | \$ 3.982.144 | \$ 33.184.531 | \$ 0 |

| | | |
|--------------|-------------------|-------------------|
| TOTAL | 91.474.036 | 57.192.662 |
|--------------|-------------------|-------------------|

Fuente. Autor

En la anterior tabla se observa que para ejecutar el proyecto se apalancara un 70% del valor del terreno con financiación a una tasa efectiva anual del 12% y a un periodo de 10 años.

Tabla.14
Maquinaria, equipo y muebles y enseres.

| MAQUINARIA Y EQUIPO | | |
|--------------------------------------|-----|--------------------|
| Maquinaria y Accesorios (Motobombas) | 4 | 15.000.000 |
| Accesorios (Guadayas, Tijeras) | 5 | 1.500.000 |
| Caja registradora | 1 | 400.000 |
| Computador | 1 | 900.000 |
| MUEBLES Y ENSERES | | |
| Vitrinas | 2 | 1.200.000 |
| Mesas | 35 | 1.225.000 |
| Sillas | 140 | 900.000 |
| Cocina Integral | 1 | 5.000.000 |
| TOTAL INVERSION ACTIVO FIJO | | 512.391.088 |

Fuente. Autor

En esta tabla se describe la maquinaria, equipo y muebles y enseres indicando de esta manera cantidad y valor total de lo que se requiere para que el balneario el botalón según el estudio realizado inicie su operación.

Tabla 15.
Inversión diferida

| INVERSION DIFERIDA | | |
|---------------------------------|--|-----------------------|
| Arquitecto urbanista | | 3.000.000 |
| ingeniero civil | | 10.000.000 |
| Limpieza de terrenos | | 1.800.000 |
| Movimiento de tierras | | 800.000 |
| cerramiento | | 8.000.000 |
| TOTAL INVERSION DIFERIDO | | 23.600.000 |
| TOTAL PRESUPUESTO | | 535.991.088,00 |

Fuente. Autor

Para la puesta en marcha del proyecto balneario el botalón se tendrán unos costos iniciales para poder dar inicio a la construcción de proyecto y los cuales están catalogados como diferidos y se relación en la anterior tabla.

Tabla 16.
Costos fijos.

| | | | | | |
|--|--------|-----|---------|---------------------|----------------------|
| Honorarios | | | | | |
| Contador publico | mes | 1 | 300.000 | 300.000 | 3.600.000 |
| Total Costos Honorarios | | | | 300.000 | 3.600.000 |
| Elementos Accesorios De Mantenimiento | | | | | |
| Abrazaderas | Global | 1 | 20.000 | 20.000 | 120.000 |
| Acoples | Global | 1 | 30.000 | 30.000 | 180.000 |
| Manguera | Global | 1 | 40.000 | 40.000 | 240.000 |
| Cemento | Bulto | 1 | 60.000 | 60.000 | 360.000 |
| Maderas | Global | 1 | 80.000 | 80.000 | 480.000 |
| Otros | Global | 1 | 23.000 | 23.000 | 138.000 |
| TOTAL DE ACCESORIOS DE MANTENIMIENTO | | | | 253.000 | 1.518.000 |
| Operación De Equipos | | | | | |
| Combustible guadaña | Galon | 26 | 6.850 | 178.100 | 1.424.800 |
| Repuestos y accesorios | Global | 1 | 35.000 | 35.000 | 420.000 |
| TOTAL DE GASTO DE OPERACIÓN EQUIPOS | | | | 213.100 | 1.844.800 |
| Mantenimiento infraestructura | | | | | |
| Pintura | Global | 1 | 250.000 | 250.000 | 500.000 |
| Mano de obra (semestral) | Global | 1 | 400.000 | 400.000 | 800.000 |
| Total Mantenimiento infraestructura | | | | 650.000 | 1.300.000 |
| Publicidad | | | | | |
| Audio-visual | Global | 1 | 100.000 | 100.000 | 1.200.000 |
| Portafolio de servicios | Und | 500 | 3.400 | 1.700.000 | 1.700.000 |
| Total Publicidad | | | | 1.800.000 | 2.900.000 |
| Papeleria | | | | | |
| Uso Oficina | Global | 1 | 80.000 | 80.000 | 960.000 |
| Otros | Global | 1 | 15.000 | 15.000 | 180.000 |
| Total Gastos Papeleria | | | | 95.000 | 1.140.000 |
| Servicios Publicos | | | | | |
| Aseo 6m3 | Global | 1 | 168.244 | 168.244 | 2.018.928 |
| Energia | Global | 1 | 170.000 | 170.000 | 2.040.000 |
| Consumo de agua (taza por captación m3/mes) | Global | 1 | 150.000 | 150.000 | 1.800.000 |
| Total Servicios Publicos | | | | 488.244 | 5.858.928 |
| TOTAL | | | | \$ 3.286.244 | \$ 18.161.728 |

Fuente. Autor

Tabla 17.**Depreciación maquinaria y equipo****Construccion y Edificaciones** 186.266.088

Vida Util 20

| Conceptos | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Vr Activo | | | | | |
| Depreciacion | 9.313.304 | 9.313.304 | 9.313.304 | 9.313.304 | 9.313.304 |
| Vr Activo Depreciado | 176.952.784 | 167.639.479 | 158.326.175 | 149.012.870 | 139.699.566 |

Computador 900.000

Vida Util 5

| Conceptos | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Vr Activo | | | | | |
| Depreciacion | 180.000 | 180.000 | 180.000 | 180.000 | 180.000 |
| Vr Activo Depreciado | 720.000 | 540.000 | 360.000 | 180.000 | - |

Maquinaria y Equipo 16.500.000

Vida Util 10

| Conceptos | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Vr Activo | | | | | |
| Depreciacion | 1.650.000 | 1.650.000 | 1.650.000 | 1.650.000 | 1.650.000 |
| Vr Activo Depreciado | 14.850.000 | 13.200.000 | 11.550.000 | 9.900.000 | 8.250.000 |
| DEPRECIACION TOTAL | 11.143.304 | 11.143.304 | 11.143.304 | 11.143.304 | 11.143.304 |

Fuente. Autor

Tabla. 18
Estimado demanda.

| ESTIMACION DE PRECIO VENTA | | | | | |
|----------------------------------|---------------|---------------|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Muestra Turismo Fines Sem | 4.000 | | | | |
| Poblacion Restrepo | 13.511 | | | | |
| Total | 17.511 | | | | |
| Muestra | | | | | |
| 70% | 12.258 | | | | |
| | 0 | | | | |
| | 0 | | | | |
| No Veces | | | | | |
| Escenario | | | | | |
| 2 | 24.515 | | | | |
| IPC Promedio Rubro Diversion | 5,2% | | | | |
| IPC Promedio Rubro Alimentos | 7,35% | | | | |
| Piscina | 80% | 19.612 | | | |
| Alquiler | 50 | 50 | | | |
| Canchas | 30% | 3.677 | | | |
| Almuerzos | 40% | 9.806 | | | |
| Bebidas | 70% | 17.161 | | | |
| Productos | Categorias | No Personas | Precio Venta | Vr Anual | Vr Mensual |
| Servicio | Ingreso | 24.515 | \$ 2.000 | \$ 49.030.800 | \$ 4.085.900 |
| | Piscina | 19.612 | \$ 5.000 | \$ 98.061.600 | \$ 8.171.800 |
| | Canchas | 3.677 | \$ 10.000 | \$ 36.773.100 | \$ 3.064.425 |
| | Alquiler | 60 | \$ 350.000 | \$ 21.000.000 | \$ 1.750.000 |
| Restaurantes | Almuerzos | 9.806 | \$ 15.000 | \$ 147.092.400 | \$ 12.257.700 |
| | Bebidas | 17.161 | \$ 3.000 | \$ 51.482.340 | \$ 4.290.195 |
| Total | | 74.832 | \$ 385.000 | \$ 403.440.240 | \$ 33.620.020 |

Fuente. Autor

Basados en el estudio de mercados se estableció un estimado de la demanda que tendrá el balneario el total al igual que el precio de los servicios ofertados, en la anterior tabla se discrimina de acuerdo al 100% de las personas que ingresarían al sitio que porcentaje usarían los demás servicios ofrecidos dentro del estudio de mercados los cuales son piscina, alquiler de canchas, alquiler del lugar para distintos eventos y servicio de restaurante; Esto con el fin de establecer el ingreso promedio anual que se obtendría con el proyecto ya puesto en marcha y funcionando con el 100% de su capacidad instalada.

Tabla.19
Proyección costos y gastos fijos y variables

| GASTOS ADMINISTRATIVOS | BASE | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Contador Publico | \$ 3.600.000 | \$ 3.762.000 | \$ 3.901.000 | \$ 4.038.000 | \$ 4.167.000 | \$ 4.292.000 |
| Elementos Accesorios De Mantenimiento | \$ 1.518.000 | \$ 1.586.000 | \$ 1.645.000 | \$ 1.703.000 | \$ 1.757.000 | \$ 1.810.000 |
| Operación De Equipos | \$ 1.844.800 | \$ 1.928.000 | \$ 1.999.000 | \$ 2.069.000 | \$ 2.135.000 | \$ 2.199.000 |
| Mantenimiento infraestructura | \$ 1.300.000 | \$ 1.359.000 | \$ 1.409.000 | \$ 1.458.000 | \$ 1.505.000 | \$ 1.550.000 |
| Papeleria | \$ 1.140.000 | \$ 1.191.000 | \$ 1.235.000 | \$ 1.278.000 | \$ 1.319.000 | \$ 1.359.000 |
| Servicios Publicos | \$ 5.858.928 | \$ 6.123.000 | \$ 6.350.000 | \$ 6.572.000 | \$ 6.782.000 | \$ 6.985.000 |
| | | | - | - | - | - |
| Total Costos Fijos | \$ 15.261.728 | 15.949.000 | 16.539.000 | 17.118.000 | 17.665.000 | 18.195.000 |
| | | | | | | |
| COSTOS VAIRABLES RESTAURANTES | BASE | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Almuerzos | 73.546.200 | \$ 76.856.000 | \$ 79.700.000 | \$ 82.490.000 | \$ 85.130.000 | \$ 87.684.000 |
| Bebidas | 42.901.950 | \$ 44.833.000 | \$ 46.492.000 | \$ 48.119.000 | \$ 49.659.000 | \$ 51.149.000 |
| Total Costos Variables | 116.448.150 | \$ 121.689.000 | \$ 126.192.000 | \$ 130.609.000 | \$ 134.789.000 | \$ 138.833.000 |

Fuente. Autor

Las proyecciones realizadas para proyecto balneario el botalón, se realizaron a 5 años, teniendo en cuenta la inflación proyectada fijada por el banco de la República; en la tabla anterior se especifican los gastos administrativos y de mantenimiento del balneario y costos variables en los que se incurría por el servicio de restaurante y proyectados a 5 años.

Tabla 20.
Proyección Nomina

| PROYECCION DE NOMINA | | | | | |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| AÑOS | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| SUELDOS | | | | | |
| Administrador general | 13.844.160 | 14.356.394 | 14.858.868 | 15.334.351 | 15.794.382 |
| Jefe de cocina | 9.229.440 | 9.570.929 | 9.905.912 | 10.222.901 | 10.529.588 |
| Oficios Varios | 7.954.093 | 8.248.394 | 8.537.088 | 8.810.275 | 9.074.583 |
| Servicios generales | 7.954.093 | 8.248.394 | 8.537.088 | 8.810.275 | 9.074.583 |
| Meseros | 7.954.093 | 8.248.394 | 8.537.088 | 8.810.275 | 9.074.583 |
| Meseros | 7.954.093 | 8.248.394 | 8.537.088 | 8.810.275 | 9.074.583 |
| Oficios Varios | 7.954.104 | 8.248.406 | 8.537.101 | 8.810.288 | 9.074.596 |
| Oficios Varios | 7.954.116 | 8.248.418 | 8.537.113 | 8.810.301 | 9.074.610 |
| AUXILIO DE TRASPORTE | | | | | |
| Administrador General | - | - | - | - | - |
| Jefe de Cocina | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| Oficios Varios | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| Servicios generales | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| Meseros | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| Meseros | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| Oficios Varios | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| Oficios Varios | 965.580 | 1.001.306 | 1.036.352 | 1.069.515 | 1.101.601 |
| CARGA PRESTACIONAL | | | | | |
| Administrador general | 5.772.212 | 5.985.784 | 6.195.286 | 6.393.536 | 6.585.342 |
| Jefe de cocina | 4.018.727 | 4.167.420 | 4.313.280 | 4.451.305 | 4.584.844 |
| Oficios Varios | 3.486.981 | 3.616.000 | 3.742.560 | 3.862.322 | 3.978.191 |
| Servicios generales | 3.486.981 | 3.616.000 | 3.742.560 | 3.862.322 | 3.978.191 |
| Meseros | 3.486.981 | 3.616.000 | 3.742.560 | 3.862.322 | 3.978.191 |
| Meseros | 3.486.981 | 3.616.000 | 3.742.560 | 3.862.322 | 3.978.191 |
| Oficios Varios | 3.486.986 | 3.616.005 | 3.742.565 | 3.862.327 | 3.978.197 |
| Oficios Varios | 3.486.991 | 3.616.010 | 3.742.570 | 3.862.332 | 3.978.202 |
| TOTAL | | | | | |
| Administrador general | 19.616.372 | 20.342.178 | 21.054.154 | 21.727.887 | 22.379.724 |
| Jefe de cocina | 14.213.747 | 14.739.656 | 15.255.544 | 15.743.721 | 16.216.033 |
| Oficios Varios | 12.406.654 | 12.865.701 | 13.316.000 | 13.742.112 | 14.154.375 |
| Servicios generales | 12.406.654 | 12.865.701 | 13.316.000 | 13.742.112 | 14.154.375 |
| Meseros | 12.406.654 | 12.865.701 | 13.316.000 | 13.742.112 | 14.154.375 |
| Meseros | 12.406.654 | 12.865.701 | 13.316.000 | 13.742.112 | 14.154.375 |
| Oficios Varios | 12.406.671 | 12.865.718 | 13.316.018 | 13.742.130 | 14.154.394 |
| Oficios Varios | 12.406.687 | 12.865.734 | 13.316.035 | 13.742.148 | 14.154.413 |
| TOTAL NOMINA | 83.456.737 | 86.544.636 | 89.573.698 | 92.440.057 | 95.213.258 |
| Mensual | 6.954.728 | 7.212.053 | 7.464.475 | 7.703.338 | 7.934.438 |

Fuente. Autor

En esta tabla se evidencia los gastos anuales de nómina, proyectados a 5 años y contando con 6 colaboradores; En los que se incurría para el funcionamiento del balneario el botalón teniendo en cuenta la inflación proyectada para fijar el aumento de salarios cada año según los años tenidos en cuenta en las proyecciones.

Tabla 21. Proyección ingresos

| PROYECCION INGRESOS | | | | | | | |
|---------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | Base | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 |
| Servicio | Ingreso | \$ 49.030.800 | \$ 51.580.402 | \$ 54.262.582 | \$ 57.084.237 | \$ 60.052.617 | \$ 63.175.353 |
| | Piscina | \$ 98.061.600 | \$ 103.160.803 | \$ 108.525.165 | \$ 114.168.474 | \$ 120.105.234 | \$ 126.350.706 |
| | Canchas | \$ 36.773.100 | \$ 38.685.301 | \$ 40.696.937 | \$ 42.813.178 | \$ 45.039.463 | \$ 47.381.515 |
| | Alquiler | \$ 21.000.000 | \$ 22.092.000 | \$ 23.240.784 | \$ 24.449.305 | \$ 25.720.669 | \$ 27.058.143 |
| Restaurantes | Almuerzos | \$ 147.092.400 | \$ 157.903.691 | \$ 169.509.613 | \$ 181.968.569 | \$ 195.343.259 | \$ 209.700.989 |
| | Bebidas | \$ 51.482.340 | \$ 55.266.292 | \$ 59.328.364 | \$ 63.688.999 | \$ 68.370.141 | \$ 73.395.346 |
| TOTAL COSTOS | | | \$ 428.688.489 | \$ 455.563.445 | \$ 484.172.761 | \$ 514.631.382 | \$ 547.062.052 |

Fuente. Autor

De acuerdo con la demanda establecida en el estudio de mercado y un aumento en el crecimiento del turismo y la población de Restrepo Meta según datos tomados del Departamento Administrativo Nacional de Estadística se fijó un incremento anual del 1.5%, en el ingreso de personas al establecimiento con el que se tomó el incremento de los ingresos monetarios proyectados a 5 años.

Tabla 22.
Proyección estado de resultados

| PROYECCION DE ESTADO DE RESULTADOS | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Conceptos | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| (+) | Ventas | \$ 428.688.489 | \$ 455.563.445 | \$ 484.172.761 | \$ 514.631.382 | \$ 547.062.052 |
| (-) | Costos Materia Prima | \$ 121.689.000 | \$ 126.192.000 | \$ 130.609.000 | \$ 134.789.000 | \$ 138.833.000 |
| (-) | Costos Fijos Adm | \$ 99.405.737 | \$ 103.083.636 | \$ 106.691.698 | \$ 110.105.057 | \$ 113.408.258 |
| (-) | Costos Totales | \$ 221.094.737 | \$ 229.275.636 | \$ 237.300.698 | \$ 244.894.057 | \$ 252.241.258 |
| (=) | Utilidad Bruta | \$ 207.593.753 | \$ 226.287.809 | \$ 246.872.063 | \$ 269.737.326 | \$ 294.820.794 |
| (-) | Depreciación | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 |
| (-) | Gastos No Operacionales | \$ 25.200.000 | \$ 23.763.999 | \$ 22.155.678 | \$ 20.354.358 | \$ 18.336.881 |
| (=) | Utilidad Antes De Impuestos | \$ 171.250.448 | \$ 191.380.506 | \$ 213.573.080 | \$ 238.239.663 | \$ 265.340.609 |
| (-) | Impuestos | \$ 56.512.648 | \$ 63.155.567 | \$ 70.479.117 | \$ 78.619.089 | \$ 87.562.401 |
| (=) | Utilidad Del Ejercicio | \$ 114.737.800 | \$ 128.224.939 | \$ 143.093.964 | \$ 159.620.574 | \$ 177.778.208 |
| | | | | | | |
| | Margen Utilidad | 52% | 50% | 49% | 48% | 46% |

Fuente. Autor

El estado de resultados para el proyecto balneario muestra valores de acuerdo a los estudios, técnicos de mercados y administrativos realizados a través del desarrollo de la idea de negocio, y presentando valores desde el primer año en que se pondría en marcha dicho proyecto, con una proyección a 5 años, periodo establecido para la evaluación financiera, nos muestra que este proyecto mantendrá un margen de utilidad sostenido durante los primeros 5 años del 50%. La proyección de los gastos y costos se realizó con una inflación proyectada para los años de estudio según lo mencionado en la tabla 18. y de acuerdo a los datos del Banco de la República, con un impuesto de renta del 33% según lo establecido en el artículo 4 del estatuto Tributario que rige actualmente en Colombia y el decreto

624 de 1989 artículo 14. Con esta perspectiva se podría asumir que el resultado para los inversores es positivo según los datos que arrojo el estado de resultados.

Tabla 23.
Flujo de efectivo

| Conceptos / Año | Inv. Inicial | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| | 535.991.088,00 | | | | | |
| Ingresos | | \$ 428.688.489 | \$ 455.563.445 | \$ 484.172.761 | \$ 514.631.382 | \$ 547.062.052 |
| Costos financieros | | \$ 25.200.000 | \$ 23.763.999 | \$ 22.155.678 | \$ 20.354.358 | \$ 18.336.881 |
| total ingresos - intereses | | \$ 403.488.489 | \$ 431.799.446 | \$ 462.017.083 | \$ 494.277.024 | \$ 528.725.172 |
| Costos Operación | | | | | | |
| Costos Materia Prima | | \$ 121.689.000 | \$ 126.192.000 | \$ 130.609.000 | \$ 134.789.000 | \$ 138.833.000 |
| Costos Nomina | | \$ 83.456.737 | \$ 86.544.636 | \$ 89.573.698 | \$ 92.440.057 | \$ 95.213.258 |
| Gastos Administracion y funcionamiento | | \$ 15.949.000 | \$ 16.539.000 | \$ 17.118.000 | \$ 17.665.000 | \$ 18.195.000 |
| Costos Totales | | \$ 221.094.737 | \$ 229.275.636 | \$ 237.300.698 | \$ 244.894.057 | \$ 252.241.258 |
| Depreciacion | | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 |
| Preoperativos Diferidos | | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 |
| Ingresos No Gravables (Vr Salvamento) | | | | | | \$ 750.000.000 |
| Utilidad Antes De Impuestos | | \$ 166.530.448 | \$ 186.660.506 | \$ 208.853.080 | \$ 233.519.663 | \$ 1.010.620.609 |
| Impuesto de renta | | \$ 54.955.048 | \$ 61.597.967 | \$ 68.921.517 | \$ 77.061.489 | \$ 333.504.801 |
| Utilidad Neta | | \$ 111.575.400 | \$ 125.062.539 | \$ 139.931.564 | \$ 156.458.174 | \$ 677.115.808 |
| Depreciacion | | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 | \$ 11.143.304 |
| Preoperativos Diferidos | | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 | \$ 4.720.000 |
| Credito | 210.000.000 | | | | | |
| Amortizacion Del Credito | | \$ 11.966.674 | \$ 13.402.675 | \$ 15.010.996 | \$ 16.812.316 | \$ 18.829.794 |
| Compra Activo Fijo | \$ (512.391.088) | | | | | |
| Compra Activo Diferido | \$ (23.600.000) | | | | | |
| Compra Capital De Trabajo | \$ - | | | | | |
| Flujo Caja Neto | \$ (535.991.088) | \$ 115.472.030 | \$ 127.523.168 | \$ 140.783.872 | \$ 155.509.163 | \$ 674.149.319 |

Fuente. Autor

Tabla. 24
Indicadores financieros.

| | |
|------------------------------------|--------------------------|
| TIO (Propuesta) | 16,87% |
| VPN | \$ 137.021.860 |
| TIR | 24,640% |
| RELACION COSTO BENEFICIO | 1,3 |
| | |
| COSTO ANUAL EQUIVALENTE | |
| Formula de Pago | 42.695.868 |
| Formula de VPN | 42.695.868 |
| | |
| TIO RECURSOS PROPIOS | 20,00% |
| VALOR DE RECURSOS PROPIOS | \$ 325.991.088,00 |
| | |
| CALCULO DE TIO DEL PROYECTO | 16,87% |
| CAPITAL TOTAL | \$ 535.991.088 |
| CAPITAL PROPIO | \$ 325.991.088 |
| CAPITAL FINANCIADO | \$ 210.000.000 |
| INTERES CAPITAL PROPIO | 20,00% |
| INTERES CAPITAL FINANCIADO | 12,00% |

Fuente. Autor

TIO: 16.87%

La tasa interna de oportunidad arrojo un 16.87% lo que indica que está por encima de las tasas del mercado actual.

TIR: 24,64%

La Tasa interne de retorno indica una rentabilidad del 24,64% E.A esto indica que la tasa de rentabilidad real de la inversión, es positiva y refleja en valores actuales por encima de las tasas de mercado adicionalmente se refleja que la verdadera tasa que generara recursos para el proyecto es por encima de la que se había

propuesto esto indica que no se maximiza la inversión pero si maximiza la rentabilidad del proyecto.

VPN: \$ 137, 021,860

El valor presente neto del proyecto balneario el Botalón es de \$ 137,021,860 el cual es positivo por lo que se demuestra que los flujos de efectivo están en la capacidad de recuperar el 100% de la inversión.

RELACION COSTO BENEFICIO: 1%

Según la relación costo beneficio expresa que por cada peso que se invierte se tiene uno más de respaldo, lo que demuestra que por cada unidad monetaria que se invierte en el proyecto se tiene un reintegro de 1 unidad monetaria.

CAE: 9,566,810

El costo anual equivalente es de \$ 9.566.810 punto de equilibrio mínimo de inversión que se debe realizar por cada año en base a lo que se gastara en los periodos proyectados logrando obtener una equivalencia anual para poder responder con la maduración del proyecto.

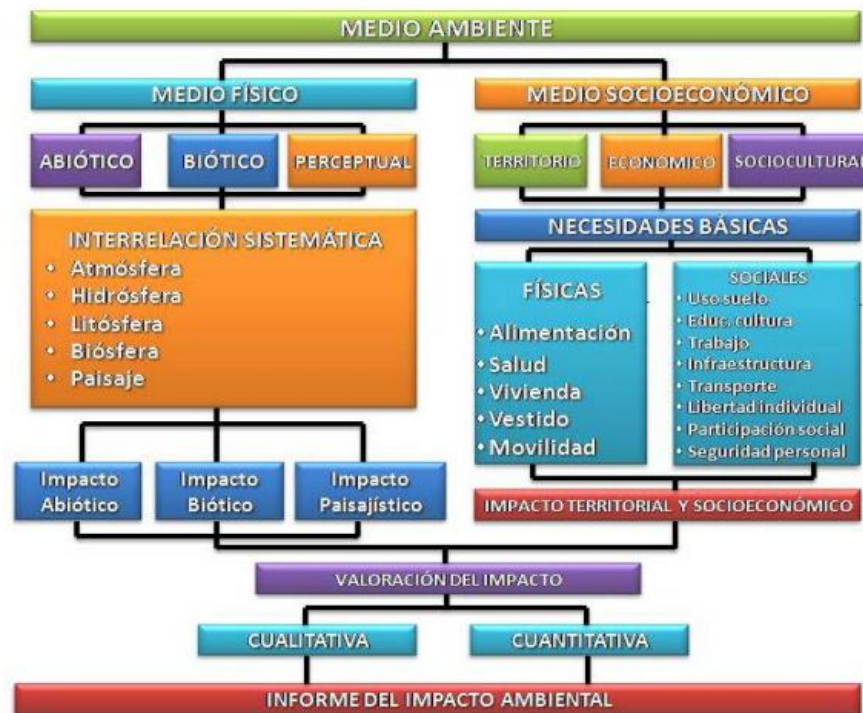
7 ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

Todo proyecto productivo o no productivo al momento de ejecutarse generara situaciones de impacto sobre el ambiente; entendiéndose por ambiente todo lo que nos rodea (flora, fauna, suelo, agua, aire, atmosfera, seres humanos).

En el proyecto para la creación de un balneario en el municipio de Restrepo meta, ubicado en un terreno de aproximadamente 22.000m², sobre la vía intermunicipal entre Villavicencio y Restrepo, se estimó que el impacto generado sobre el ambiente afectara el recurso hídrico y suelo directamente, y el entorno social, económico y cultural en el desarrollo de sus actividades.

En el grafico 4 se puede identificar claramente los aspecto del estudio de impacto ambiental para determinar que recursos se están afectando.

Figura 4. Medio ambiente



Fuente: (ELABOREMOS UN ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL Documento Técnico MsC. I.F. Henry Zúñiga Palma)

Por tanto se determinó por niveles de alto medio y bajo los impactos generados en el proyecto, donde identificaremos cuales son reversibles, irreversibles y mitigables.

Reversible, cuando la naturaleza asimila la alteración y por si misma torna a su calidad ambiental e irreversible, cuando el medio ambiente no asimila la alteración y la calidad ambiental no vuelve por mecanismos propios de lo natural, a niveles que poseía antes de la actuación.⁹

En la siguiente tabla se describe claramente los impactos directos que ocasionara la construcción y puesta en marcha del balneario, y las posibles acciones que lleven a la mitigación de los impactos ambientales.

⁹ ELABOREMOS UNESTUDIO DE IMPACTOAMBIENTAL Documento Técnico MsC. I.F. Henry Zúñiga Palma

TABLA 25: Impacto ambiental

| RECURSO | IMPACTO | NIVEL | TIPO DE IMPACTO | ACCIONES |
|--------------|--|-------|-----------------|--|
| SUELO | Remocion de capa vegetal para construccion del balneario(piscina, restaurant, parqueadero) | Bajo | mitigable | se conservara el 60% del terreno en zonas verdes. |
| AGUA | vertimiento de agua residuales al ambiente | Alto | Irreversible | se realizara el debido procedimeinto para la optencion de los permisos para la disposicion de dichas aguas, conforme a lo establecido en las normas de la corporacion ambiental y el ministerio. Se diseñara con optimos mecanismos los sitemas de filtracion y tratamiento de las aguas residuales antes de vertirlas al ambiente, con apoyo y asesoria de los funcionarios de la corporacion. |
| AGUA | captacion de agua subterranea para utilizacion en las acividades del negocio, y consumo humano(piscinas, restaurante, baños) | Medio | reversible | la captacion de agua superficial esta reglamentado y controlado por cormacarena, se solicitara el estudio para concesión de aguas subterranas y el diligenciamiento del debido permiso, el nivel de agua que se obtndra sera controlada y bien manipulada para evitar despeerdicios en las actividaes. por ejemplo con el adecuado mantenimiento de las piscinas, grifos y bateris de baño de ahorro de agua reutilizacion de aguas no contaminadas para el mantenimiento de las zonas verdes. |
| FLORA | tala de arboles y arbustos para el diseño arquitectonico del establecimiento | Medio | Irreversible | la tala de arboles y arbustos se realizara con los debidos permisos de cormacarena, y se compensara con la siembra de arboles en las zonas verdes del establecimiento, y reforestatacion en la cuenca hidrica del sector. |
| FAUNA | desplazamiento de especies de aves, y primates que utilicen el terreno como cooredor biologico. | Medio | Irreversible | las especies que se desplacen por la creacion del balneario, dificilmente volveran a pasar por alli, debido a la continua presencia de humanos en el terreno y falta de bosque, se procurara adecuar especios para las especies que sigan llegando, de tal forma que no se interrumpa su actividad biologica ni se afecte la actividad del establecimiento. |

Fuente: Autor

8 CONCLUSIONES

Se resalta que Restrepo es un municipio que está creciendo sostenidamente, y fomentando el turismo; Ya que la demanda de servicio turísticos se ha incrementado considerablemente, por lo que idea de negocio de un balneario que ofrezca variedad de servicios lograra que la misma sea sostenible en el tiempo y responda satisfactoriamente a lo que el mercado objetivo está buscando aportando al desarrollo económico y desarrollo social del municipio y el posicionamiento del turismo en el departamento del Meta.

Según el estudio técnico realizo se concluyó que es posible ejecutar el proyecto propuesto en este trabajo, en el lugar establecido pues se determinó que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo y puesta en marcha del balneario el botalón al contar tanto con los recursos naturales como con los recursos físicos necesarios para la ejecución y contar con un que diseño se adapta correctamente a lo que ofrece el espacio escogido.

Mediante el estudio administrativo se estableció el recurso humano con el que contara el balneario el botalón al igual que los distintos proceso administrativos que permitirán el correcto funcionamiento del establecimiento encaminados a la calidad y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos fijados y asegurando el éxito del desarrollo del proyecto.

Se estableció mediante el estudio financiero que para ejecutar el proyecto se requiere una inversión inicial de \$535.991.088 del cual el 39.18% se financiara por medio de un crédito comercial y el 60.82% será con recursos propios de los socios además se demostró mediante análisis de indicadores financieros que el proyecto es viable y contara con un adecuado flujo de efectivo para responder a las necesidades del balneario.

Con el estudio de impacto ambiental se determinó a grandes rasgos los alcances del proyecto en cuanto a afectación del medio ambiente de acuerdo al entorno donde se localiza el proyecto.

Teniendo en cuenta que no se realizaran procesos industriales que aumenten los impactos sobre el ambiente, se plantearon posibles acciones que permitirán la mitigación del impacto sobre el ambiente y el aprovechamiento de los recursos naturales de acuerdo a las normas pertinentes.

Después de realizados los estudios pertinentes para la creación del balneario el Botalón en el municipio de Restrepo Meta se determina que el proyecto es viable y se justifica la inversión y el financiamiento necesario para su ejecución ya que este dará la rentabilidad esperada por los socios inversionistas la cual se recuperará en un tiempo estimado de 4 a 5 años.

9 RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer una promoción del establecimiento que tenga un impacto publicitario mayor para dar a conocer el balneario en los municipios aledaños y la capital del país con el fin de conseguir una mayor afluencia de público que conozcan el lugar y de esta manera generar mayores ingresos y hacer más rentable la inversión.

Buscar convenios con entidades públicas y privadas para ofrecer los servicios del balneario en el departamento. (Cajas de compensación, alcaldías y empresas privadas)

Brindar continua capacitación al personal con el que contara el balneario orientándolos a la calidad del servicio y la atención al cliente para posicionar el establecimiento por su excelente servicio.

Hacer una remodelación aproximadamente cada 8 años del establecimiento, que le brinde un nuevo aspecto y genere nuevos espacios más llamativos para los visitantes y se adapten a las necesidades observadas a través del tiempo de funcionamiento del balneario.

BIBLIOGRAFIA

PORTAL PARA MIPYMES. Micro, Pequeña y Mediana Empresa: Definición y clasificación de la MIPYMES <http://www.pymesfuturo.com/Pymes.htm>

PORTAL ALCALDIA MUNICIPAL RESTREPO META <http://www.restrepo-meta.gov.co>

KINNEAR, T. Y TAYLOR, J. (1989). Investigación de Mercados Un enfoque Aplicado. 3era. Edición. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

BERTA E. MADRIGAL TORRES (2009) Habilidades Directivas. 2da. Edición. México, D.F. Editorial Mc Graw Hill.

RODRIGO VARELA V. (2008) Innovación Empresarial. 3era. Edición. Colombia: Editorial Pearson Prentice Hall.

HECTOR A. RUIZ. Matemática Financiera. Colombia. Editorial Universidad Santo Tomas.

DEPARTAMENTO DE SANIDAD NUEVA YORK (2005) Manual De Tratamiento De Aguas Negras. México, D.F. Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega Editores.